

**ഉപഭോക്തൃ നീതി റിപ്പോർട്ട് 2026; വലിയ സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്തൃ നീതി
റാങ്കിംഗിൽ കേരളം പന്ത്രണ്ടാം സ്ഥാനത്ത്**

തിരുവനന്തപുരം: ഇന്ത്യ ജസ്റ്റിസ് റിപ്പോർട്ട് നടത്തിയ കൺസ്യൂമർ ജസ്റ്റിസ് 2026 റിപ്പോർട്ടിൽ കേരളം പന്ത്രണ്ടാം സ്ഥാനത്ത്. ഇന്ത്യയിലെ പരിഹാര കമ്മീഷനുകളുടെ ശേഷി വിലയിരുത്തൽ എന്ന വിഷയത്തിൽ 19 വലുതും ചെറുതുമായ (ഒരു കോടിയിലധികം ജനസംഖ്യയുള്ള) സംസ്ഥാനങ്ങളുടേതിൽ നടത്തിയ ഉപഭോക്തൃ നീതി റാങ്കിംഗിലാണ് കേരളത്തിന് പന്ത്രണ്ടാം സ്ഥാനം ലഭിച്ചത്.

ആന്ധ്ര പ്രദേശ്, മധ്യപ്രദേശ്, രാജസ്ഥാൻ എന്നിവയാണ് ആദ്യ മൂന്ന് സംസ്ഥാനങ്ങളുടേത്. തെലുങ്കാന, ജാർഖണ്ഡ് എന്നീ സംസ്ഥാനങ്ങളാണ് പട്ടികയിൽ അവസാന സ്ഥാനത്തുള്ളത്.

ആദ്യ സ്ഥാനങ്ങളുടേ നേടിയ സംസ്ഥാനങ്ങളുടേ സ്വീകരിച്ച മാർഗ്ഗങ്ങളുടേ

*2021-2025 വരെയുള്ള എല്ലാ വർഷങ്ങളിലും സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) പ്രസിഡന്റ് സ്ഥാനം നീക്കത്തിയിരുന്നു.

*2021-2025 കാലയളവിൽ എല്ലാ സ്റ്റാഫ് (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) ഒഴിവുകളും നീക്കത്തിയിരുന്നു.

*2021-2025 കാലയളവിൽ (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) സ്റ്റാഫുകളിൽ കുറഞ്ഞത് മൂന്നിൽ ഒരാളുടേ സ്ത്രീകളായിരുന്നു.

മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളുടേ വരുത്താൻ കഴിയുന്ന സ്ഥലങ്ങളുടേ

* 2025 ലെ കണക്കനുസരിച്ച്, നാല് (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) അംഗ സ്ഥാനങ്ങളിൽ ഒന്ന് മാത്രമേ നീക്കത്തപ്പെട്ടിട്ടുള്ളൂ.

*2024 ലും 2025 ലും (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) പ്രസിഡന്റായോ അംഗമായോ സ്ത്രീകളുണ്ടായിരുന്നില്ല.

*2025 ലെ കണക്കനുസരിച്ച്, (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) യിലെ 79% കേസുകളും മൂന്ന് വർഷത്തിലേറെയായി തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാതെ കിടക്കുകയായിരുന്നു, എല്ലാ സംസ്ഥാനങ്ങളിലും കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളിലും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യപ്പെട്ട ഏറ്റവും ഉയർന്ന കേസാണിത്.

ഒമ്പത് ചെറിയ സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ (ഒരു കോടിയിൽ താഴെ ജനസംഖ്യയുള്ള), മേഘാലയ ഒന്നാം സ്ഥാനത്തും തുടർന്ന് സിക്കിമും ഹിമാചൽ പ്രദേശുമാണ്.

വിവരാവകാശ നിയമത്തിലൂടെയും പാർലമെന്ററി പ്രതികരണങ്ങളിലൂടെയും ലഭിച്ച പൊതു ഡാറ്റയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഈ പഠനം, 2019 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള നിയമപരമായ ബാധ്യതകളെ നിറവേറ്റാനുള്ള ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളുടെ ശേഷി പരിശോധിക്കുന്നു. ബജറ്റുകൾ, അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങൾ, മാനവ വിഭവശേഷി, ജോലിഭാരം, ലിംഗ വൈവിധ്യം എന്നിവയുൾപ്പെടെ അഞ്ച് വിഷയങ്ങളിലെ 11 സൂചകങ്ങളുടെ സംയോജനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് ഇത് സംസ്ഥാനങ്ങളെ റാങ്ക് ചെയ്യുന്നത്.

ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളുടെ അധികാരപരിധി

2021 ലെ നിയമങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഓരോ നിരയ്ക്കും ഒരു നിശ്ചിത പണ മൂല്യമുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഒരു സാമ്പത്തിക അധികാരപരിധിയുണ്ട്.

* ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) പരിഗണനയായി നൽകുന്ന സാധനങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ മൂല്യം 50 ലക്ഷം രൂപയിൽ കവിയാത്തപ്പോൾ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരപരിധി.

* (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) പരിഗണനയായി നൽകുന്ന സാധനങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ മൂല്യം 50 ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടുതലും 2 കോടി രൂപയിൽ കവിയാത്തപ്പോൾ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരപരിധി.

* ദേശീയ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) പരിഗണനയായി നൽകുന്ന സാധനങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ മൂല്യം 2 കോടി രൂപയിൽ കൂടുതലാകുമ്പോൾ പരാതികള് സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരപരിധി.

മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കൂടുതൽ നിലനിൽക്കുന്ന കേസുകളുടെ ഏറ്റവും ഉയർന്ന വിഹിതം

2019 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിലെ സെക്ഷൻ 38 (7) പ്രകാരം, പരാതിയിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിശകലനമോ പരിശോധനയോ ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ എതിർ കക്ഷി നോട്ടീസ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ മൂന്ന് മാസത്തിനുള്ളിൽ കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കണമെന്നും, ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിശകലനമോ പരിശോധനയോ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ അഞ്ച് മാസത്തിനുള്ളിൽ നൽകണമെന്നും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കൂടുതൽ നിലനിൽക്കുന്ന കേസുകളുടെ 79% കേരളത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. 19 വലിയ, ഇടത്തരം സംസ്ഥാനങ്ങളുടെ കൂട്ടത്തിൽ ആന്ധ്രാപ്രദേശ് (5%), രാജസ്ഥാൻ (11%) എന്നിവിടങ്ങളിലാണ് ഏറ്റവും കുറവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തത്.

ഉപഭോക്തൃ കേസുകളുടെ മേഖലാ വിശകലനം

2010 നും 2024 നും ഇടയിൽ (15വർഷം) ഫയൽ ചെയ്ത് തീർപ്പാക്കിയ കേസുകളുടെ (ഐ.ജെ.ആർ) ന്റെ വിശകലനം, ഔദ്യോഗിക പോർട്ടലായ കോൺഫോനെറ്റ് (ഇപ്പോള് ഇ- ജാഗ്രത) ഐ.ജെ.ആർ ലഭ്യമാണ്.

1. 15 വർഷത്തെ കാലയളവിൽ 13,600 കേസുകള് കേരളത്തിലെ (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) യിൽ ഫയൽ ചെയ്തു. ഇതിൽ ഏകദേശം 5000 കേസുകള് കെട്ടിക്കിടക്കുകയായിരുന്നു.

2. ഫയൽ ചെയ്ത കേസുകളിൽ നാലിൽ മൂന്നിൽ കൂടുതൽ 'ആദ്യ അപ്പീലുകള്' ആയിരുന്നു. ഒരു ജില്ലാ കമ്മീഷൻ പാസാക്കിയ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലാത്ത ഒരു കക്ഷിക്ക് ലഭ്യമായ നിയമപരമായ പരിഹാരം

3. (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി)യിലെ 43% കേസുകളും സേവനക്കുറവിന്റെ പേരിലാണ് ഫയൽ ചെയ്തത്.

4. തീർപ്പാക്കിയ കേസുകളിൽ പകുതിയും (4131 കേസുകളു്) തീർപ്പാക്കാൻ 365 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ എടുത്തു. കേസുകളു് തീർപ്പാക്കാൻ ശരാശരി 12 ഹിയറിംഗുകളു് എടുത്തു.

ഐ.ജെആറിന്റെ ഉപഭോക്തൃ ഡാഷ്ബോർഡ് ഇവിടെ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും:
<https://ccdash.indiajusticereport.org/>

(എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) യിലെ ജീവനക്കാർ

2021 നും 2023 നും ഇടയിൽ, കേരള (എസ്.സി.ഡി.ആർ.സി) യിൽ ഒരു അംഗ ഒഴിവും ഉണ്ടായിരുന്നില്ല. 2025 ആയപ്പോഴേക്കും കമ്മീഷൻ അതിന്റെ അനുവദിച്ച നാല് അംഗ സ്ഥാനങ്ങളിൽ ഒരെണ്ണം മാത്രമേ നികത്തിയിട്ടുള്ളൂ. 2021 നും 2025 നും ഇടയിലുള്ള എല്ലാ വർഷങ്ങളിലും എസ്സിഡിആർസി അതിന്റെ പ്രസിഡന്റ്, സ്റ്റാഫ് സ്ഥാനങ്ങളു് നികത്തിയിരുന്നു.

ലിംഗ വൈവിധ്യം

അംഗങ്ങളിൽ (അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിഡന്റ്) കുറഞ്ഞത് ഒരു സ്ത്രീയെങ്കിലും ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് സിപിഎ, 2019 അനുശാസിക്കുന്നു. 2024 ല്, കേരള എസ്സിഡിആർസി മാന്യേറ്റ് പാലിച്ചില്ല. അംഗമോ പ്രസിഡന്റോ ആയി ഒരു സ്ത്രീ ഉണ്ടായിരുന്നില്ല. എന്നിരുന്നാലും, 2024 ല് അതിന്റെ 27 സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളിൽ ഒമ്പത് പേർ സ്ത്രീകളായിരുന്നു. 2021 മുതൽ 2024 വരെ ഇത് 44% ല് നിന്ന് 33% ആയി കുറഞ്ഞു.

സുപ്രീം കോടതി മുൻ ജഡ്ജി ജസ്റ്റിസ് റിട്ട. സഞ്ജയ് കിഷൻ കൗൺ റിപ്പോർട്ട് പുറത്തിറക്കി പറഞ്ഞു, പാർലമെന്റിന്റെ ഇച്ഛാശക്തി ഒരു നിയമനിർമ്മാണത്തിൽ പ്രതിഫലിക്കുന്നു, പക്ഷേ നിയമനിർമ്മാണം പ്രവർത്തനരഹിതമാക്കിയാൽ ഇച്ഛാശക്തിയും പരാജയപ്പെടും. 2019 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം രാജ്യത്ത് ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ ശേഷി മെച്ചപ്പെടുത്തുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിച്ചിരുന്നു. എന്നാൽ സംസ്ഥാന കമ്മീഷനുകളിലെ പകുതിയിലധികം പ്രസിഡന്റ്, അംഗ സ്ഥാനങ്ങളും ഒഴിഞ്ഞുകിടക്കുകയാണെന്നും എല്ലാ ജില്ലകളിലും ജില്ലാ കമ്മീഷനുകൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടില്ലെന്നും കണ്ടെത്തുന്നത് ആശങ്കാജനകമാണ്. എന്റെ ഭരണകാലത്ത് ഒഴിവുകൾ ഞങ്ങളുടേത് സ്വന്തമായി തിരിച്ചറിഞ്ഞപ്പോൾ നിരവധി കോടതി ഉത്തരവുകൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും ഇത് തുടരുന്നു. ഈ പ്രധാന ഒഴിവുകൾ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ സ്ഥാപന ഘടനയെയും വേഗത്തിലുള്ളതും ഫലപ്രദമായ പരിഹാരത്തിലേക്കുള്ള പ്രവേശനത്തെയും ബാധിക്കുന്നു. കൂടാതെ, ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആത്മവിശ്വാസം ഇല്ലാതാക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം ഒരു ഗുണകരമായ നിയമനിർമ്മാണമാണ്, അതിന്റെ കേന്ദ്രബിന്ദു സാധാരണ ഉപഭോക്താവാണ്. സംസ്ഥാന കമ്മീഷനുകളിൽ 40% വരെ ഒഴിവുകൾ ഉള്ളതിനാൽ, ഈ സംവിധാനം ഉപജീവന നിലവാരത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് റിപ്പോർട്ട് വ്യക്തമായി കാണിക്കുന്നു. മൂന്നിൽ ഒരു കേസ് മുൻ വർഷമായി തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നില്ല. ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളിലുള്ള വിശ്വാസക്കുറവ് ഉപഭോഗത്തെയും സാമ്പത്തിക വളർച്ചയെയും സാരമായി ബാധിക്കുന്നുവെന്ന് അധികാരികൾ മനസ്സിലാക്കേണ്ട സമയമാണിത്. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമനിർമ്മാണ നിയമം നടപ്പിലാക്കി നാല്പ്പത് വർഷങ്ങളിൽ ശേഷം സ്ഥിതി വളരെ ഭയാനകമാണ്. ഈ കമ്മീഷനുകൾ യഥാർത്ഥത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സ്ഥാപനങ്ങളാണോ?

'ഇന്ത്യയിലും ആഗോളതലത്തിലും മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്ന വിപണിയുടെ സങ്കീർണ്ണതകളോട് പ്രതികരിക്കുന്നതിനാണ് 2019 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം രൂപകല്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. മുൻ നിയമങ്ങളെ അപേക്ഷിച്ച് മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളും നൂതനാശയങ്ങളും ഉണ്ടെങ്കിലും, ഏറ്റവും പുരോഗമനപരമായ നിയമനിർമ്മാണങ്ങളുടേ പോലും ശക്തമായ സ്ഥാപന സംവിധാനങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. ആർട്സിഐ വഴി ആക്സസ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന ഡാറ്റ, കമ്മീഷനുകളിലെ നേതൃത്വ ഒഴിവുകൾ നികത്തുന്നതിലെ വിടവുകളും അവഗണനയും കാണിക്കുന്നു, ഇത് ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ മാനുവേറ്റിന്റെ ആത്മാവിനെ ദുർബലപ്പെടുത്തുകയും ഫലപ്രദമല്ലാത്ത പരാതി പരിഹാരത്തിലേക്ക് നയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളിൽ ലിംഗ വൈവിധ്യം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു, തീർപ്പാക്കൽ തുടരുന്നു, ഒടുവിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്ഥാപനപരമായ പരിഹാരം നൽകാമെന്ന വാഗ്ദാനത്തെ ദുർബലപ്പെടുത്തുമെന്ന് ഇന്ത്യ ജസ്റ്റിസ് റിപ്പോർട്ട് എഡിറ്റർ മാജ ദാരുവാല പറഞ്ഞു.

