

ಕರ್ನಾಟಕ ವಿಧಾನ ಪರಿಷತ್ತು

ಚುಕ್ಕೆ ಗುರುತಿಲ್ಲದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆ : 1921
 ವಿಧಾನ ಪರಿಷತ್ತಿನ ಸದಸ್ಯರ ಹೆಸರು : ಶ್ರೀ ಆರ್. ಧರ್ಮಸೇನ
 (ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರ)
 ಉತ್ತರಿಸಬೇಕಾದ ದಿನಾಂಕ : 23.03.2021
 ಉತ್ತರಿಸುವ ಸಚಿವರು : ಆಹಾರ, ನಾಗರಿಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ
 ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಮಾಪನಶಾಸ್ತ್ರ,
 ಇಲಾಖಾ ಸಚಿವರು

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಪ್ರಶ್ನೆ	ಉತ್ತರ
(ಅ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯಿದೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವ ಯಾವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶ ಇದೆ; (ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಣೆ ನೀಡುವುದು)	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019ರ ಕಲಂ 39ರಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತಹ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಲ್ಯಾಬೋರೇಟರಿಯು ಗುರುತಿಸಿದ ಲೋಪಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿಸುವುದು, ದೂರುದಾರರು ಪಾವತಿಸಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ಸಮೇತ ಪಡೆಯುವುದು, ಎದುರುದಾರರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯತೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು, ಪ್ರಾಣಹಾನಿ ವಸ್ತುಗಳ ಉತ್ಪಾದನೆ ಹಾಗೂ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವುದು, ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತಿನಿಂದ ಉಂಟಾದ ಹಾನಿಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಜಾಹೀರಾತನ್ನು ಎದುರುದಾರರು ಉಚಿತವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವಂತೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಕಾಯ್ದೆಯ ಉದ್ಘಾತ ಭಾಗವನ್ನು ಅನುಬಂಧ-1ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
(ಆ)	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಂಚನೆಯಾದಾಗ ಈ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮಫಲಕಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಪದ್ಧತಿ ಇದೆಯೇ; ಜನರಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡಲು ಯಾವ ಕ್ರಮ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ;	ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಸರ್ಕಾರದ ವತಿಯಿಂದ ಸಹಾಯವಾಣಿ (1800114000 / 14404) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮುಂದಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ಜಿಲ್ಲೆಗಳ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕಛೇರಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಗೊಳಗಾಗದ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಜಿಲ್ಲಾ ಆಯೋಗಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದು, ಈ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಅರಿವು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು

		ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರಮವಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (ಇ-ಜನಸ್ಪಂದನ ಪೋರ್ಟಲ್) ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದರ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು / ಮುಂದಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಕಾಶವಾಣಿ ಹಾಗೂ ದೂರದರ್ಶನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು / ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಯ್ದೆಯನ್ನು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಕ್ರಮವಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.
(ಇ)	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಂಚನೆ ಮಾಡಿರುವ ಎಷ್ಟು ದೂರುಗಳು ಕಳೆದ 2 ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿವೆ; ಎಷ್ಟು ಜನರ ಮೇಲೆ ಮೊಕದ್ದಮೆ ದಾಖಲಿಸಿ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ?	ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಳೆದ 2 ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ (2019 ಹಾಗೂ 2020ನೇ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ) ಒಟ್ಟು 18083 ಪ್ರಕರಣಗಳು (ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳು) ದಾಖಲಾಗಿ, ಒಟ್ಟು 16697 ಪ್ರಕರಣಗಳು (ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳು) ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ವಿವರವನ್ನು ಅನುಬಂಧ-2ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಸಂಖ್ಯೆ: ಆನಾಸ 21 ಸಲಫ 2021 (ಇ-ಆಫೀಸ್)

(ಉಮೇಶ್ ವಿ. ಕತ್ತಿ)

ಆಹಾರ, ನಾಗರಿಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು
ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಹಾಗೂ
ಕಾನೂನು ಮಾಪನಶಾಸ್ತ್ರ ಇಲಾಖಾ ಸಚಿವರು

(f) any other matter which may be prescribed by the Central Government.

45 of 1860

2 of 1974

(10) Every proceeding before the District Commission shall be deemed to be a judicial proceeding within the meaning of sections 193 and 228 of the Indian Penal Code, and the District Commission shall be deemed to be a criminal court for the purposes of section 195 and Chapter XXVI of the Code of Criminal Procedure, 1973.

5 of 1908

(11) Where the complainant is a consumer referred to in sub-clause (v) of clause (5) of section 2, the provisions of Order I Rule 8 of the First Schedule to the Code of Civil Procedure, 1908 shall apply subject to the modification that every reference therein to a suit or decree shall be construed as a reference to a complaint or the order of the District Commission thereon.

5 of 1908

(12) In the event of death of a complainant who is a consumer or of the opposite party against whom the complaint has been filed, the provisions of Order XXII of the First Schedule to the Code of Civil Procedure, 1908 shall apply subject to the modification that every reference therein to the plaintiff and the defendant shall be construed as reference to a complainant or the opposite party, as the case may be.

39. (1) Where the District Commission is satisfied that the goods complained against suffer from any of the defects specified in the complaint or that any of the allegations contained in the complaint about the services or any unfair trade practices, or claims for compensation under product liability are proved, it shall issue an order to the opposite party directing him to do one or more of the following, namely:—

Findings of
District
Commission.

(a) to remove the defect pointed out by the appropriate laboratory from the goods in question;

(b) to replace the goods with new goods of similar description which shall be free from any defect;

(c) to return to the complainant the price, or, as the case may be, the charges paid by the complainant along with such interest on such price or charges as may be decided;

(d) to pay such amount as may be awarded by it as compensation to the consumer for any loss or injury suffered by the consumer due to the negligence of the opposite party;

Provided that the District Commission shall have the power to grant punitive damages in such circumstances as it deems fit;

(e) to pay such amount as may be awarded by it as compensation in a product liability action under Chapter VI;

(f) to remove the defects in goods or deficiencies in the services in question;

(g) to discontinue the unfair trade practice or restrictive trade practice and not to repeat them;

(h) not to offer the hazardous or unsafe goods for sale;

(i) to withdraw the hazardous goods from being offered for sale;

(j) to cease manufacture of hazardous goods and to desist from offering services which are hazardous in nature;

(k) to pay such sum as may be determined by it, if it is of the opinion that loss or injury has been suffered by a large number of consumers who are not identifiable conveniently;

Provided that the minimum amount of sum so payable shall not be less than twenty-five per cent. of the value of such defective goods sold or service provided, as the case may be, to such consumers;

(f) to issue corrective advertisement to neutralise the effect of misleading advertisement at the cost of the opposite party responsible for issuing such misleading advertisement;

(m) to provide for adequate costs to parties; and

(n) to cease and desist from issuing any misleading advertisement.

(2) Any amount obtained under sub-section (1) shall be credited to such fund and utilised in such manner as may be prescribed.

(3) In any proceeding conducted by the President and a member and if they differ on any point or points, they shall state the point or points on which they differ and refer the same to another member for hearing on such point or points and the opinion of the majority shall be the order of the District Commission:

Provided that the other member shall give his opinion on such point or points referred to him within a period of one month from the date of such reference.

(4) Every order made by the District Commission under sub-section (1) shall be signed by the President and the member who conducted the proceeding:

Provided that where the order is made as per majority opinion under sub-section (3), such order shall also be signed by the other member.

Review by
District
Commission
in certain
cases.

40. The District Commission shall have the power to review any of the order passed by it if there is an error apparent on the face of the record, either of its own motion or on an application made by any of the parties within thirty days of such order.

Appeal
against order
of District
Commission.

41. Any person aggrieved by an order made by the District Commission may prefer an appeal against such order to the State Commission on the grounds of facts or law within a period of forty-five days from the date of the order, in such form and manner, as may be prescribed:

Provided that the State Commission may entertain an appeal after the expiry of the said period of forty-five days, if it is satisfied that there was sufficient cause for not filing it within that period:

Provided further that no appeal by a person, who is required to pay any amount in terms of an order of the District Commission, shall be entertained by the State Commission unless the appellant has deposited fifty per cent. of that amount in the manner as may be prescribed:

Provided also that no appeal shall lie from any order passed under sub-section (1) of section 81 by the District Commission pursuant to a settlement by mediation under section 80.

Establishment
of State
Consumer
Disputes
Redressal
Commission.

42. (1) The State Government shall, by notification, establish a State Consumer Disputes Redressal Commission, to be known as the State Commission, in the State.

(2) The State Commission shall ordinarily function at the State capital and perform its functions at such other places as the State Government may in consultation with the State Commission notify in the Official Gazette:

Provided that the State Government may, by notification, establish regional benches of the State Commission, at such places, as it deems fit.

(3) Each State Commission shall consist of—

(a) a President; and

(b) not less than four or not more than such number of members as may be prescribed in consultation with the Central Government.

ಅನುಬಂಧ-2

ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ/ಜಿಲ್ಲಾ ಆಯೋಗ	ಪ್ರಕರಣಗಳ ವಿವರ	ಆರಂಭಿಕ ಶಿಲ್ಕು (ದಿ:01.01.2019ಕ್ಕೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು)	ದಾಖಲಾಗಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು (2019 ಹಾಗೂ 2020ನೇ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ)	ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು (2019 ಹಾಗೂ 2020ನೇ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ)	ಬಾಕಿಯಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ದಿ:31.12.2020 ರಂದಿಗೆ)
ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ	ಫಿರ್ಯಾದುಗಳು	2112	810	659	2263
	ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳು	8466	2806	3519	7753
	ಒಟ್ಟು	10578	3616	4178	10016
ಜಿಲ್ಲಾ ಆಯೋಗಗಳು	ಫಿರ್ಯಾದುಗಳು	8985	14467	12519	10933
ಒಟ್ಟು(ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ ಹಾಗೂ ಜಿಲ್ಲಾ ಆಯೋಗಗಳು)		19563	18083	16697	20949