ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, എറണാകുളം

തീയതി. 2 നവംബർ, 2026,

ഫയൽ ചെയ്തത്. 11.01.2024

ഹാജർ.

ശ്രീ. ഡി.ബി. ബിനു.	പ്രസിഡൻറ്
ശ്രീ. വി. രാമചന്ദ്രൻ	മെമ്പർ
ശ്രീമതി. ശ്രീവിദ്യ. ടി. എൻ	മെമ്പർ

സി.സി. 50 /2024

പരാതിക്കാരൻ

ചന്ദ്രിക മോഹൻദാസ് (ശ്രേയസ്), കുളിക്കടവ് റോഡ്, നോർത്ത് ഇടപ്പള്ളി, വട്ടേക്കുന്നം, കൊച്ചി-24.

v

എതിർകക്ഷി.

മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് റോഡ് ട്രാൻസ്പോർട്ട് കോർപറേഷൻ, ട്രാൻസ്പോർട്ട് ഭവൻ, ഫോർട്ട്, തിരുവനന്തപുരം, കേരള, പിൻ-695023.

ഉത്തരവ്

ശ്രീ. ഡി.ബി. ബിനു പ്രസിഡൻറ്)

1. പരാതിക്കാസ്പദമായ സംഗതികൾ:-

2019 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിലെ 35-വകുപ്പുപ്രകാരമാണ് ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. എതിർകക്ഷിയുടെ സേവനത്തിലെ ന്യൂനതമൂലം പരാതിക്കാരിക്കും/ഭർത്താവിനും ഉണ്ടായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനും മാനസിക ക്ലേശത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ടാണ് ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചത്.

2. ഇടപ്പള്ളി വട്ടേക്കുന്നം റസിഡൻസ് അസോസിയേഷൻ സംഘടിപ്പിച്ച മലക്കപ്പാറ വിനോദയാത്രക്കായി 7.10.2023-ൽ പുറപ്പെട്ട കെ. എസ്.ആർ.ടി.സി ബസിൽ പരാതിക്കാരിയും കുടുംബവും ഉണ്ടായിരുന്നു.

അന്നേ ദിവസം 6.45ന് ഇടപ്പള്ളിടോളിൽ നിന്നും ബസ് പുറപ്പെട്ട് കളമശ്ശേരിയിലെത്തിയപ്പോഴേക്കും പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിനെ ബസിലെ സീറ്റിൽ നിന്നും നിർബന്ധിച്ച് എഴുന്നേൽപ്പിച്ച് മാറിയിരിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചു. അങ്കമാലിയിൽ നിന്നും എട്ട് യാത്രക്കാർ ഈ ബസിൽ ബുക്ക് ചെയ്തിട്ടുണ്ട് എന്ന കാരണം പറഞ്ഞാണ് 73 വയസ്സുള്ള പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിനെ സീറ്റു മാറിയിരിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചത്. പിന്നീട് യാത്രയിൽ ഡ്രൈവർ സഡൻ ബ്രേക്ക് ചെയ്തത് മൂലം ഭർത്താവ് ഇടത് കൈ കുത്തി വീഴുകയും റിസ്റ്റ് ജോയിൻറ് വിട്ടു പോകുകയും ചെയ്തു. തുടർന്ന് 9 – 10 – 2023 ൽ മഞ്ഞുമ്മൽ സെൻറ് ജോസഫ് ആശുപത്രിയിൽ ഭർത്താവിനെ പ്രവേശിപ്പിച്ചു. അന്നു തന്നെ ശസ്ത്രക്രിയയ്ക്കു വിധേയനായി, 11-10-2023ൽ ആശുപത്രിയിൽ നിന്നും ഡിസ്ചാർജ് ആയി. ഇതു മൂലം ഏറെ വേദന അനുഭവിക്കുകയും ഇപ്പോഴും വേദന സംഹാരി കഴിച്ചാണ് ഭർത്താവ് ആശ്വാസം തേടുന്നത്. കൂടാതെ സർജറി, ഫിസിയോതെറാപ്പി ഇതിനെല്ലാം ഒരു വലിയ തുക ചെലവായി. ആൺമക്കളാരുമില്ലാത്ത അവസ്ഥയിൽ വളരെ ബുദ്ധിമുട്ടിലാണ് ജീവിക്കുന്നത്.

3. എതിർകക്ഷിയുടെ ബസ് വിനോദയാത്രക്കു പറ്റിയ ബസ് അല്ലെന്നും വേണ്ടത്ര പരിശീലനം ഇല്ലാത്ത ഡ്രൈവിങ് ആണെന്നും പരാതിക്കാരി ആരോപിക്കുന്നു. നിയമ പ്രകാരം വേണ്ട ഫസ്റ്റ് എയ്ഡ് ബോക്സ് പോലും ബസിലുണ്ടായിരുന്നില്ല. ഭർത്താവ് ബസിൽ വീണ് അപകടം സംഭവിച്ചപ്പോൾ പരാതിക്കാരി തന്നെ മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ പോയി ബാൻറ്എയ്ഡ് വാങ്ങിയെന്നും പരാതിയിൽ പറയുന്നു. ഈ സംഭവങ്ങൾ നടന്നിട്ട് പരാതിക്കാരിക്ക് ആരുടെയും സഹായം കിട്ടിയില്ലെന്നും പരാതിക്കാരി ആരോപിക്കുന്നു.

4. എതിർകക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുമുണ്ടായ ഈ പ്രവർത്തികൾ മൂലം പരാതിക്കാരിക്കുണ്ടായ മാനസികബുദ്ധിമുട്ടിന് പരിഹാരമായി 4 ലക്ഷം രൂപ നഷ്ട പരിഹാരം ഈടാക്കി നൽകണമെന്നാണ് പരാതിയിലെ ആവശ്യം.

5. കമ്മീഷൻ എതിർകക്ഷിക്ക് രജിസ്ട്രേഡ് തപാലിൽ 07.02.2024 ലും 28.03.2025ലും നോട്ടീസ് അയയ്ക്കുകയും പ്രസ്തുത നോട്ടീസ് 30.08.2025 ,10.12.2025 എന്നീ തീയതികളിൽ എതിർകക്ഷിക്ക് ലഭിച്ചതായി തെളിയിക്കുന്ന അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ് കാർഡ് കമ്മീഷൻറെ രജിസ്ട്രിയിൽ തിരിച്ചു വരികയും ചെയ്തു. പ്രസ്തുത നോട്ടീസ് ലഭിച്ചതിന് ശേഷവും എതിർകക്ഷി കമ്മീഷൻ മുൻപാകെ ഹാജരാകാതിരിക്കുകയും ആക്ഷേപം സമർപ്പിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്ത സാഹചര്യത്തിൽ എതിർകക്ഷിയെ എക്സ് പാർട്ടിയായി പ്രഖ്യാപിച്ച് 23.01.2026-ൽ കമ്മീഷൻ ഉത്തരവായിട്ടുള്ളതാണ്.

6. തെളിവ് സത്യവാങ്മൂലവും എട്ട് രേഖകളും പരാതിക്കാരി കമ്മീഷൻ മുൻപാകെ ഹാജരാക്കി. ആ രേഖകൾ എക്സിബിറ്റ് A1 to എക്സിബിറ്റ് A8 ആയി കമ്മീഷൻ അടയാളപ്പെടുത്തുന്നു.

7. <u>വിശകലനം ചെയ്യേണ്ട ചോദ്യങ്ങൾ</u>:

പരാതിക്കാരി ഹാജരാക്കിയ രേഖകൾ പരിശോധിച്ചതിന്റെയും പരാതിക്കാരിയെ നേരിൽ കേട്ടതിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ കേസിന്റെ അന്തിമ തീർപ്പിനായി പ്രസക്തമായ വിഷയങ്ങളായി പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

(i) പരാതിക്കാരി ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമ പ്രകാരം ഉപഭോക്താവാണോ?

(ii) പരാതിക്കാരിക്ക് എതിർകക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്നും ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയോ അനുചിതമായ വ്യാപാരരീതിയോ ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടോ?

(iii) ഉണ്ടെങ്കിൽ ആയതിന് എന്ത് നഷ്ടപരിഹാരം നല്കേണ്ടതായുണ്ട്?

(iv) കോടതി ചെലവ് നല്കേണ്ടതുണ്ടോ, എങ്കിൽ ആയതിന് എത്ര തുക നല്കണം?+

8. കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ ഹാജരാകുന്നതിന് എതിർകക്ഷിക്ക് നോട്ടീസ് അയച്ചു. പക്ഷേ അവർ പ്രതികരിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ

ആക്ഷേപം സമർപ്പിക്കുന്നതിനോ തയ്യാറായില്ല. തൽഫലമായി, അവർ ഇല്ലാതെ കേസ് തുടർന്നു കൊണ്ട്, എക്സ്-പാർട്ടിയായി കമ്മീഷൻ പ്രഖ്യാപിച്ചു. പരാതിക്കാരി 8 രേഖകൾസമർപ്പിച്ചത് A1 to A8 ആയി മാർക്ക് ചെയ്തു. അതിന് ശേഷവും എതിർകക്ഷി കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ ഹാജരാകാനോ നടപടികളിൽ പങ്കെടുക്കാനോ എക്സ്-പാർട്ടീ തീരുമാനത്തെ എതിർക്കാനോ ശ്രമിച്ചില്ല. നോട്ടീസ് ലഭിച്ചിട്ടും പ്രതികരിക്കാത്തത് അവർക്കെതിരായ ആരോപണങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനു തുല്യമാണ്. പരാതിക്കാരിയുടെ ആരോപണങ്ങൾ എതിർപ്പില്ലാതെ തുടരുന്നു. പരാതിക്കാരിയുടെ അവകാശവാദങ്ങളെ സംശയിക്കാൻ കമ്മീഷന് കാരണങ്ങളൊന്നും തന്നെയില്ല.

9. പരാതിക്കാരി കമ്മീഷൻ മുൻപാകെ ഹാജരാക്കിയ രേഖകളുടെയും സത്യവാങ്ങ്മൂലത്തിന്റെയും വാദങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ നടത്തിയ പരിശോധനയിൽ താഴെ പരാമർശിക്കുന്ന നിഗമനത്തിൽ കമ്മീഷൻ എത്തിചേർന്നു:-

10. പരാതിക്കാരി കമ്മീഷനു മുമ്പാകെ ഹാജരാക്കിയ Ext.A3 എന്നത് കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ടിക്കറ്റാണ്. അതിനാൽ പരാതിക്കാരി ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണനിയമ പ്രകാരം എതിർകക്ഷിയുടെ ഉപഭോക്താവാണ്.

11. Ext.A4. സ്വതന്ത്ര റസിഡൻസ് അസോസിയേഷൻ ഗതാഗത വകുപ്പ് മന്ത്രിക്ക് നൽകിയ പരാതിയാണ്. 7.10.2023 ൽ എറണാകുളത്തു നിന്നും മലക്കപ്പാറയിലേക്ക് ഉല്ലാസയാത്രയ്ക്കു പോയ ബസിലുണ്ടായ അപകടം മൂലം 3 പേർക്ക് പരിക്കു പറ്റിയെന്നും ഫസ്റ്റ് എയ്ഡ് ബോക്സ് ഉൾപ്പടെയുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ബസിലുണ്ടായിരുന്നില്ലെന്നും യാതൊരുവിധ വൈദ്യസഹായവും യാത്രക്കാർക്കു ലഭിച്ചില്ലെന്നും പരാതിയിൽ വ്യക്തമാക്കുന്നുണ്ട് മാത്രമല്ല ബസിൻറെ പൊതുസ്ഥിതി ശോചനീയമായിരുന്നുവെന്നും പരാതിയിൽ പറയുന്നു.

12. Ext.A5 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവ് മോഹൻദാസിനെ 11.10.2023 ൽ സെൻറ് ജോസ്റ്റ് ഹോസ്പിറ്റലിൽ പ്രവേശിച്ചതിൻറെ കാരണം:-

"**REASON FOR ADMISSION**

C/O LEFT WRIST PAIN & SWELLING FOLLOWING A FALL INSIDE BUS ON 9/10/2023.

FINDINGS & DIAGNOSIS

LEFT WRIST:

SWELLING+ TENDENRESS + MOVEMENTS PAINFUL AND RESTRICTED PAINFUL

DIAGNOSIS – LEFT WRIST COLLES FRACTURE"

13. Ext.A6. ഭർത്താവിൻറെ ചികിത്സക്കായുള്ള നഴ്സിങ്, പ്രഫഷണൽ ചാർജ് എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുന്ന രേഖയാണ്.

14. Ext.A7 എന്നത് ലബോറട്ടറി ടെസ്റ്റ് റിസൾട്ട് ആണ്.

15. Ext.A8 മരുന്നുകളും മറ്റു ചികിത്സകളും വ്യക്തമാക്കുന്ന രേഖകളാണ്.

16. Ext.A2 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിൻറെ ശസ്ത്രക്രിയയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തുക എത്രയെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്ന രേഖയാണ്.

17. Ext.A1 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിന് വേണ്ടി ചെലവായ മൊത്തം തുക 52,343/- രൂപയാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്ന ബില്ലിൻറെ പകർപ്പ്.

18. പരാതിക്കാരിയും ഭർത്താവും ഒരു ഉല്ലാസയാത്രയ്ക്കായി എതിർകക്ഷിയുടെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള പൊതുയാത്ര സംവിധാനത്തിൽ പണം കൊടുത്ത് സേവനം [Ext.A3] ലഭ്യമാക്കുകയും എന്നാൽ യാത്രയിലുടനീളം ഏറെ മനക്ലേശവും ശാരീരിക ബുദ്ധിമുട്ടും നധനഷ്ടവും ഉണ്ടായി എന്നാണ് പരാതിക്കാരി ആരോപിക്കുന്നത്. അപകടം മൂലം ഭർത്താവിനുണ്ടായ ശാരീരികബുദ്ധിമുട്ടുകൾ Ext.A5 രേഖയിലൂടെ പരാതിക്കാരി തെളിയിക്കുകയും ചെയ്തു.

19. Ext..A1, Ext.A2, Ext.A5, Ext.A6, Ext.A7, Ext.A8. എന്നീ ആശുപത്രി രേഖകളിലൂടെ പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിന് സംഭവിച്ച ശാരീരിക

ബുദ്ധിമുട്ടും സാമ്പത്തിക ചെലവുകളും പരാതിക്കാരി തെളിയിച്ചു. എതിർകക്ഷി സ്ഥാപനത്തിൻറെ സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയെ സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതി റസിഡൻസ് അസോസിയേഷൻ സെക്രട്ടറി Ext.A4 നിവേദനത്തിലൂടെ നൽകുകയും ചെയ്തു.

20. പരാതിക്കാരി ഉന്നയിച്ച ആരോപണങ്ങളും ഹാജരാക്കിയ തെളിവുകളും പരിശോധിച്ചതിൽ, എതിർകക്ഷി അവ വേണ്ടവിധം പരിഗണിക്കുകയോ പരാതിക്ക് തൃപ്തികരമായ പരിഹാരം നൽകുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ലെന്ന് കമ്മീഷൻ വിലയിരുത്തുന്നു. പരാതിക്കാരിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾ യഥാസമയം പരിഗണിക്കാതിരിക്കുകയും ആവശ്യമായ സേവനം നൽകുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തുകയും ചെയ്ത എതിർകക്ഷിയുടെ നടപടി സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയും നിരുത്തരവാദപരമായ സമീപനവുമാണ്. ഇതുമൂലം പരാതിക്കാരിക്കും കുടുംബത്തിനും അനാവശ്യമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകളും മാനസിക ക്ലേശവും അസൗകര്യങ്ങളും അനുഭവിക്കേണ്ടിവന്നതായി കമ്മീഷൻ കണ്ടെത്തുന്നു. അതിനാൽ പരാതിക്കാരിക്ക് ന്യായമായ നഷ്ടപരിഹാരവും കേസിന്റെ ചെലവും ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ടെന്ന് കമ്മീഷൻ തീരുമാനിക്കുന്നു.

21. മേൽപ്പറഞ്ഞ വസ്തുതകളും സാഹചര്യങ്ങളും പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, എതിർകക്ഷിയുടെ സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത തെളിയിക്കപ്പെട്ടതായി കമ്മീഷൻ കണ്ടെത്തുന്നു. അതിനാൽ പരാതി ഭാഗികമായി അനുവദിച്ചുകൊണ്ട് താഴെപ്പറയുന്ന ഉത്തരവുകൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു:-

ഉത്തരവ്

I. എതിർകക്ഷിയുടെ സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത മൂലം പരാതിക്കാരിക്കും കുടുംബത്തിനും ഉണ്ടായ ശാരീരിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ, മാനസിക ക്ലേശം, ധനനഷ്ടം, മറ്റ് അസൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരമായി **₹40,000/-**

നാൽപ്പതിനായിരം രൂപ) എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരിക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

II. കേസിന്റെ ചെലവിനത്തിൽ **₹5,000/-** (അയ്യായിരം രൂപ) എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരിക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

ഈ ഉത്തരവിന്റെ പകർപ്പ് എതിർകക്ഷിക്ക് ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 45 ദിവസത്തിനകം മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉത്തരവ് പാലിക്കുന്നതിൽ എതിർകക്ഷി വീഴ്ച വരുത്തുന്നപക്ഷം, ഖണ്ഡിക I, II പ്രകാരമുള്ള തുകകൾക്ക് പരാതി ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ (11.01.2024) തുക പൂർണമായി നൽകുന്ന തീയതി വരെ പ്രതിവർഷം 9% നിരക്കിൽ പലിശ നൽകുന്നതിനും എതിർകക്ഷി ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കുന്നതാണ്.

2026 നവംബർ 2-ാം തീയതി കമ്മീഷൻ ഈ ഉത്തരവ് പ്രസ്താവിച്ചു.

Sd/-	Sd/-	Sd/-
ഡി.ബി. ബിനു.	വി. രാമചന്ദ്രൻ	ശ്രീവിദ്യ. ടി. എൻ
പ്രസിഡൻറ്	മെമ്പർ	മെമ്പർ

Forwarded/By Order

Assistant Registrar

<u>അനുബന്ധം</u>

<u>പരാതിക്കാരിയുടെ തെളിവ്</u>

Ext.A1 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിന് വേണ്ടി ചെലവായ മൊത്തം തുക 52,343/- രൂപയാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്ന ബില്ലിൻറെ പകർപ്പ്.

Ext.A2 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവിൻറെ ശസ്ത്രക്രിയയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചാർജുകളാണ്.

Ext.A3 എന്നത് കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ടിക്കറ്റാണ്.

Ext.A4. സ്വതന്ത്ര റസിഡൻസ് അസോസിയേഷൻ ഗതാഗത വകുപ്പ് മന്ത്രിക്ക് നൽകിയ പരാതിയാണ്.

Ext.A5 പരാതിക്കാരിയുടെ ഭർത്താവ് മോഹൻദാസിനെ 11.10.2023 ൽ സെൻറ് ജോസ്റ്റ് ഹോസ്പിറ്റലിൻറെ ഡിസ്ചാർജ് പ്രവേശിച്ചതിൻറെ കാരണം – IP001.
Ext.A6. നഴസിങ്, പ്രഫഷണൽ ചാർജ് എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുന്ന രേഖയാണ്.
Ext.A7 എന്നത് ലബോറട്ടറി ടെക്സ്റ്റ് റിസൾട്ട്ാണ്.
Ext.A8 മരുന്നുകളും മറ്റു ചികിത്സകളും വ്യക്തമാക്കുന്ന രേഖകളാണ്.
<u>എതിർകക്ഷിയുടെ തെളിവ്:</u>
ഡെസ്പാച്ച് ഡേറ്റ്:
ബൈ ഹാൻഡ്:
ബൈ പോസ്റ്റ്:ബിആർ/-