বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০১৯

"নিরাপদ মানসম্মত পণ্য"

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

বিশেষ ক্রোড়পত্র। ১ চৈত্র ১৪২৫/ ১৫ মার্চ ২০১৯

রাষ্ট্রপতি
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ
বঙ্গভবন, ঢাকা।
০১ চৈত্র ১৪২৫
১৫ মার্চ ২০১৯

বাণী

১৫ মার্চ 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস' উপলক্ষে আমি ভোক্তাসাধারণকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

ভোক্তা অধিকার একটি সর্বজনীন অধিকার। দেশের উন্নয়ন ও অগ্রগতির লক্ষ্যসমূহ অর্জনের জন্য একটি সুস্থ সবল জাতি অনস্বীকার্য। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের মাধ্যমে পণ্যের ন্যায্যমূল্য ও গুণগত মান নিশ্চিত করা সম্ভব। এছাড়া বাজার ব্যবস্থাপনায়ও গড়ে উঠবে একটি সুষ্ঠু পরিবেশ। এ লক্ষ্য অর্জনে প্রণয়ন করা হয়েছে "ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯"। আইন প্রণয়নের পাশাপাশি এর যথাযথ প্রয়োগ অত্যন্ত জরুরি। জনবান্ধব এ আইন যথাযথ বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট আইনপ্রয়োগকারী সংস্থা, জনপ্রতিনিধিসহ সকলের সম্মিলিত প্রচেষ্টা আবশ্যক বলে আমি মনে করি।

পণ্য ক্রয়-বিক্রয় ও সেবা প্রদানে যে কোন অনিয়ম মানুষের স্বাভাবিক জীবনযাত্রায় নেতিবাচক প্রভাব ফেলে। বিশেষ করে খাদ্যদ্রব্য উৎপাদন ও বাজারজাতকরণের প্রতিটি ক্ষেত্রে গুণগত মান নিশ্চিত করা খুবই জরুরি। খাদ্যে ভেজাল মিশ্রণ প্রতিরোধে বিশেষ নজরদারি প্রয়োজন বলে আমি মনে করি। দেশের আপামর জনসাধারণের অধিকার রক্ষায় বিদ্যমান আইনের যথাযথ প্রয়োগে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরসহ সংশ্লিষ্ট সকল প্রতিষ্ঠান তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব নিষ্ঠার সাথে পালন করবে - বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে এটাই সকলের প্রত্যাশা।

আমি বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উপলক্ষে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সকল কর্মসূচির সার্বিক সফলতা কামনা করছি।

খোদা হাফেজ, বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

মোঃ আবদুল হামিদ

মন্ত্রী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসের এবারের প্রতিপাদ্য "নিরাপদ মানসম্মত পণ্য"। দিবসটিকে তাৎপর্যময় করে তুলতে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর দ্বিতীয়বারের মত ক্রোড়পত্র প্রকাশসহ বিভিন্ন কর্মসূচি গ্রহণ করেছে জেনে খুশি হয়েছি। এ উপলক্ষে আমি দেশী-বিদেশী সকল ভোক্তাকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

দেশের প্রায় ১৭ কোটি মানুষের সবাই ভোক্তা। এ কারণে ভোক্তা অধিকার একটি সর্বজনীন অধিকার। জাতির পিতার সোনার বাংলা গড়তে সকল নাগরিকের জন্য সমভাবে প্রযোজ্য সর্বজনীন এ অধিকার প্রতিষ্ঠা গুরুত্বপূর্ণ ও জরুরি। এ বিবেচনায় বঙ্গবন্ধু কন্যা প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার নেতৃত্বে ২০০৯ সালে জনগুরুত্বপূর্ণ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করা হয়। জনবান্ধব এ আইন বাস্তবায়নে প্রয়োজন জনপ্রতিনিধি, প্রজাতন্ত্রের কর্মচারী এবং বিভিন্ন অংশীজনের ও সর্বস্তরের ভোক্তার সম্মিলিত প্রচেষ্টা।

ভোক্তা সাধারণের জন্য প্রণীত আইন ভোক্তা অধিকার রক্ষায় সহায়ক হবে বলে আমি মনে করি। এ বিষয়ে নিশ্চিতকল্পে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে বলে আমি বিশ্বাস করি। এ অধিদপ্তর আগামীতে পণ্য ও সেবার মান নিশ্চিতকরণে জোর প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখবে, বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে এটি আমার প্রত্যাশা।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

টিপু মুনশি, এমপি

সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

১৫ মার্চ ২০১৯ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উপলক্ষে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক ক্রোড়পত্র প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। এ প্রকাশনা অনেক ভোক্তাকে তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন করবে আশা করি। [illegible]

[illegible] সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার নেতৃত্বে আগামী দিনের ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণবান্ধব বাংলাদেশ গঠনে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় তার অঙ্গীকার পুনর্ব্যক্ত করছে।

তথ্যসমৃদ্ধ ও ব্যতিক্রমী এ প্রকাশনার উদ্যোগ গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিক অভিনন্দন জানাচ্ছি এবং সেই সাথে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উদযাপন উপলক্ষে গৃহীত সকল কর্মসূচির সফলতা কামনা করছি।

মোঃ মফিজুল ইসলাম

সভাপতি
কনজুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব)

বাণী

ভোক্তা অধিকার মানবাধিকারেরই নামান্তর। দোলনা থেকে কবর পর্যন্ত, সমাজের উচ্চস্তর হতে প্রান্তিক পর্যায়ের সকল মানুষই ভোক্তা। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন এবং জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা দেশে ভোক্তা অধিকার প্রতিষ্ঠায় বর্তমান সরকারের একটি যুগান্তকারী পদক্ষেপ। ভোক্তা অধিকার রক্ষায় একটি অলাভজনক আন্তর্জাতিক প্ল্যাটফর্ম হচ্ছে CI (Consumers International)। এটি প্রতিষ্ঠিত হয় ১৯৬০ সালে। ১২০ টি দেশের ২৪০ টির বেশী সংগঠন CI এর সদস্য। ভোক্তাদের অধিকার রক্ষায় সমসাময়িক গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে জনসচেতনতা তৈরিতে সংগঠনটি ১৯৮৩ সাল থেকে প্রতি বছর একটি প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করে থাকে। এরই ধারাবাহিকতায় এ বছরের প্রতিপাদ্য নির্ধারিত হয়েছে "নিরাপদ মানসম্মত পণ্য"।

অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস আনুষ্ঠানিকভাবে পালিত হচ্ছে। এ উপলক্ষে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ও কনজ্যুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব) যৌথভাবে ২০১০ সাল থেকে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস দেশব্যাপী উদযাপন করে আসছে। এ উপলক্ষে দিবসটিতে ক্রোড়পত্র প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত।

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল প্রতিটি ঘরে পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ও কনজুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব) যৌথভাবে জনসচেতনতা বৃদ্ধিসহ ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণে কাজ করে যাচ্ছে এবং এ মহৎ প্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

গোলাম রহমান

সভাপতি
এফবিসিসিআই

বাণী

বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস দেশে যথাযোগ্য আনুষ্ঠানিকতায় পালিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি খুশি হয়েছি। দিবসটি উপলক্ষে আমি দেশের ভোক্তা সমাজকে আন্তরিক অভিনন্দন ও শুভকামনা জানাচ্ছি।

আমাদের প্রিয় বাংলাদেশ অর্থনৈতিক উন্নয়ন এবং সামাজিক নানা সূচকে লক্ষ্যণীয় উন্নতির ফলে এখন বিশ্ব অর্থনীতির এক অন্যতম উদীয়মান শক্তি। উন্নয়নশীল দেশে উত্তরণের প্রাথমিক যোগ্যতার সাম্প্রতিক স্বীকৃতি অর্জন মর্যাদাশীল রাষ্ট্রে উন্নীত হবার ক্ষেত্রে আমাদের জন্য অত্যন্ত তাৎপর্যময় ঘটনা। প্রবৃদ্ধি ক্ষেত্রে তাৎপর্যপূর্ণ অগ্রগতির সাথে সাথে সামাজিক নানা সূচকেও বাংলাদেশ লক্ষণীয় সাফল্য অর্জন করে চলেছে। আমাদের পণ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, বাজারজাতকরণ ও বিক্রয় কার্যক্রমের মান উন্নয়ন হয়েছে। আশার কথা যে, দেশে বর্তমানে একটি সচেতন এবং সহযোগিতাপ্রবণ ভোক্তা শ্রেণী গড়ে উঠেছে। উৎপাদক-ভোক্তা সম্পর্ক আগামি দিনগুলোতে আরও নিবিড় ও কার্যকর হবে বলে আমি আশা করি।

এবারের ভোক্তা অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য 'নিরাপদ মানসম্মত পণ্য' বাস্তবায়নে উদ্যোক্তা/ব্যবসায়িগণ কার্যকর ভূমিকা পালন করবেন বলে আমি বিশ্বাস করি। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণে আমি বেসরকারি খাতের শীর্ষ সংগঠন এফবিসিসিআই থেকে করণীয় সকল প্রচেষ্টা গ্রহণের আশ্বাস দিচ্ছি।

বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস আয়োজনের উদ্যোক্তা জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরকে আন্তরিক অভিনন্দন জানাচ্ছি।

আমি দিবসটির সর্বাঙ্গীন সাফল্য কামনা করছি।

মোঃ শফিউল ইসলাম (মহিউদ্দিন)

ভোক্তারও আছে অধিকার

মোহাম্মদ শফিকুল ইসলাম লস্কর
মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

১৫ মার্চ ১৯৬২ সালে সাবেক মার্কিন প্রেসিডেন্ট জন এফ কেনেডি কংগ্রেসে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষার বিষয়ে বক্তৃতা দেন। নিরাপদ পণ্য বা সেবা পাওয়ার অধিকার, তথ্য পাওয়ার অধিকার, পছন্দের অধিকার এবং প্রতিকার পাওয়ার অধিকার-ভোক্তাদের এ চারটি মৌলিক অধিকার সম্পর্কে তিনি আলোকপাত করেন যা পরবর্তীতে ভোক্তা অধিকার আইন নামে পরিচিতি পায়। ১৯৮৫ সালের ৯ এপ্রিল জাতিসংঘ ভোক্তা অধিকার রক্ষার নীতিমালায় কেনেডি বর্ণিত চারটি মৌলিক অধিকারকে বিস্তৃত করে অতিরিক্ত চারটি যথা-মৌলিক চাহিদা পূরণের অধিকার, জানার অধিকার, শিক্ষা লাভের অধিকার এবং সুস্থ পরিবেশের অধিকারসহ মোট আটটি অধিকারকে স্বীকৃতি প্রদান করা হয়। এর পর থেকে ভোক্তা অধিকার রক্ষায় ১২০ টি দেশের ২৪০ টির বেশী সংগঠন নিয়ে গঠিত আন্তর্জাতিক ফেডারেশন কনজুমারস ইন্টারন্যাশনাল (CI) এই আটটি অধিকারকে সনদে অন্তর্ভুক্ত করে। ১৯৯০ সালের জুলাই মাসে ব্যাংককে অনুষ্ঠিত এশিয়া ও প্রশান্ত মহাসাগরীয় দেশসমূহের সম্মেলনে ভোক্তা অধিকার রক্ষায় জাতিসংঘের নীতিমালা অনুসরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। এর ফলশ্রুতিতে বাংলাদেশে ২০০৯ সালের ৬ এপ্রিল মহান জাতীয় সংসদে জনগণের বহুল প্রতীক্ষিত জনবান্ধব আইন "ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯" পাশ হয়। আইনের অনুবলে ২০০৯ সালের ২০ জুন জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠিত হয়। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ দেশের ভোক্তাদের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ আইন। বাংলাদেশের লোকসংখ্যা ১৭ কোটি হলে ভোক্তার সংখ্যাও ১৭ কোটি। শুধু তাই না মাতৃগর্ভে যারা আছেন তারাও কি ভোক্তা নন? অবশ্যই তারা ভোক্তা, তারাও মাতৃগর্ভে থেকে খাবার গ্রহণ করছেন। বর্তমানে গর্ভবতী মহিলার সংখ্যা ৩৫ লক্ষ তাই ভোক্তার সংখ্যা ১৭ কোটি ৩৫ লাখ। যিনি বিক্রেতা তিনিও ভোক্তা; কারণ তিনি একটি পণ্য বিক্রি করছেন পক্ষান্তরে অন্য এক বা একাধিক পণ্য ক্রয় করছেন। ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে একটি উপযুক্ত ও ফলপ্রসূ আইন প্রণয়নে বিভিন্ন মহলের দাবির যৌক্তিকতা বিবেচনায় আইনটি প্রণীত হয়েছে। প্রশাসনিক প্রক্রিয়ায় ব্যাপক মত বিনিময়, আলোচনা, সেমিনার ও পরীক্ষা-নিরীক্ষার পর অধিকতর ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণকল্পে প্রণীত আইনটি সময়োপযোগী ও কার্যকর হিসেবে ইতোমধ্যে পরিচিতি লাভ করেছে।

আইনের উদ্দেশ্য

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন;
- ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;
- ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি;
- নিরাপদ পণ্য বা সেবা নিশ্চিতকরণ;
- পণ্য বা সেবা ব্যবহারে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাকে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা;
- পণ্য বা সেবা ক্রয়ে প্রতারণা রোধ;
- ভোক্তা অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে গণসচেতনতা সৃষ্টি, ইত্যাদি।

ভোক্তা- অধিকার বিরোধী কার্য

- নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;
- জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;
- স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক নিষিদ্ধ দ্রব্য কোন খাদ্য পণ্যের সাথে মিশ্রণ ও বিক্রয় করা;
- মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা।
- প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা।
- ওজনে কারচুপি করা;
- বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা;
- পরিমাপে কারচুপি করা;
- দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা;
- কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা;
- মেয়াদ উত্তীর্ণ কোন পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;
- নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে;
- অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা;
- অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানি, ইত্যাদি ঘটানো;
- কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উপাদান, খুচরা বিক্রয় মূল্য, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা;
- আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্য তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা;
- আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্য তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এবং নিরাপদ খাদ্য আইন, ২০১৩ এর মধ্যে পার্থক্য

নিরাপদ খাদ্য আইন-২০১৩ কেবল খাদ্য নিয়ে আলোচনা করে। অন্যদিকে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন-২০০৯ এ খাদ্য, পণ্য, ঔষধ এবং সেবা অর্ন্তভুক্ত। সেবা অর্থ পরিবহন, টেলিযোগাযোগ, পানি সরবরাহ, পয়:নিষ্কাশন, জ্বালানী, গ্যাস, বিদ্যুৎ, নির্মাণ, আবাসিক হোটেল ও রেস্তোরা এবং স্বাস্থ্য সেবা, যা ব্যবহারকারীদের নিকট মূল্যের বিনিময়ে লভ্য করে তোলা হয়, তবে বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা এর অর্ন্তভুক্ত হবেনা।

যেভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে

- অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে;
- ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েব সাইট, ইত্যাদি ইলেকট্রনিক মাধ্যমে; বা সশরীরে উপস্থিত হয়ে বা কারো মাধ্যমে দরখাস্ত প্রেরণ করে;
- অভিযোগের সাথে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের রসিদ সংযুক্ত করতে হবে। অভিযোগকারী তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই- মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন।
- কোন কোর্ট ফি/ রাজস্ব স্ট্যাম্প লাগেনা।
- কোন আইনজীবীর মাধ্যমে অভিযোগ দায়েরের প্রয়োজন নেই।

কোথায় অভিযোগ দায়ের করতে হবে

- জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে মহাপরিচালক বরাবর অভিযোগ দায়ের করা যায়। অধিদপ্তরের অভিযোগ কেন্দ্রের e-mail হচ্ছে nccc@dncrp.gov.bd, ফ্যাক্স নং-৮১৮৯৪২৫, ফোন ঃ ০২-৮১৮৯৪০৫, ০২-৫৫০১৩১৮ মোবাইল নং- ০১৫৫২-৪৭৯৯১০, ০১৭৭৭-৭৫৩৬৬৮, ০১৭১৮-২৬৬৫০১।
- জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বিভাগীয় কার্যালয়ে অভিযোগ দায়ের করা যায়।
- জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের জেলা অফিসে অভিযোগ দায়ের করা যায়।
- জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের নিকট অভিযোগ দায়ের করা যায়।

দণ্ডের বিধান

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এ নিম্নোক্ত দণ্ডের বিধান রয়েছেঃ

ক) ধারা ৩৭: কোন ব্যক্তি কোন আইন বা বিধি দ্বারা কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করিবার এবং মোড়কের গায়ে সংশ্লিষ্ট পণ্যের ওজন, পরিমাণ, উপাদান, ব্যবহার-বিধি, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, প্যাকেটজাতকরণের তারিখ এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ সুস্পষ্টভাবে লিপিবদ্ধ করিবার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করিয়া থাকিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

খ) ধারা ৩৮: কোন ব্যক্তি কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করিয়া তাহার দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকাইয়া প্রদর্শন না করিয়া থাকিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

গ) ধারা ৩৯: কোন ব্যক্তি কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করিয়া তাহার দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করিলে এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকাইয়া প্রদর্শন না করিয়া থাকিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঘ) ধারা ৪০: কোন ব্যক্তি কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করিলে অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঙ) ধারা ৪১: কোন ব্যক্তি জ্ঞাতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করিলে বা করিতে প্রস্তাব করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

চ) ধারা ৪২: মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক কোন দ্রব্য, কোন খাদ্য পণ্যের সহিত যাহার মিশ্রণ কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হইয়াছে, কোন ব্যক্তি উক্তরূপ দ্রব্য কোন খাদ্য পণ্যের সহিত মিশ্রিত করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ছ) ধারা ৪৩: কোন ব্যক্তি মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হয় এমন কোন প্রক্রিয়ায়, যাহা কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হইয়াছে, কোন পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ২ (দুই) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ১,০০,০০০ (এক লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

জ) ধারা ৪৪: কোন ব্যক্তি কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অসত্য বা মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১(এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঝ) ধারা ৪৫: কোন ব্যক্তি প্রদত্ত মূল্যের বিনিময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঞ) ধারা ৪৬: কোন ব্যক্তি কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়ের সময় ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত ওজন অপেক্ষা কম ওজনে উক্ত পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ট) ধারা ৪৭: কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন ব্যক্তির দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে ওজন পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্র প্রকৃত ওজন অপেক্ষা অতিরিক্ত ওজন প্রদর্শনকারী হইলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঠ) ধারা ৪৮: কোন ব্যক্তি কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়ের সময় ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত পরিমাপ অপেক্ষা কম পরিমাপে উক্ত পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ড) ধারা ৪৯: কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন ব্যক্তির দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা হইলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ঢ) ধারা ৫০: কোন ব্যক্তি কোন পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ণ) ধারা ৫১: কোন ব্যক্তি মেয়াদ উত্তীর্ণ কোন পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করিলে বা করিতে প্রস্তাব করিলে তিনি অনূর্ধ্ব ১ (এক) বৎসর কারাদণ্ড, বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড, বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

এছাড়াও ধারা ৫৫ মোতাবেক উল্লিখিত কোন অপরাধের জন্য দণ্ডিত ব্যক্তি যদি পুনরায় একই অপরাধ করেন তবে তিনি উক্ত অপরাধের জন্য সর্বোচ্চ দন্ডের দ্বিগুন দণ্ডে দণ্ডিত হইবেন।

ভোক্তার প্রতিকার

তিন ভাবে একজন ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তা প্রতিকার পেতে পারেন। প্রশাসনিক প্রতিকার, ফৌজদারী প্রতিকার, ও দেওয়ানী প্রতিকার।

(১) প্রশাসনিক প্রতিকার

* জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা তাঁর ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা (পরিচালক, উপপরিচালক ও সহকারী পরিচালক) সমীচীন মনে করলে কোন প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে ফৌজদারী মামলা দায়েরের পরিবর্তে প্রশাসনিক ব্যবস্থায় শুধু জরিমানা আরোপ করতে পারবেন।

* প্রশাসনিক ব্যবস্থায় আরোপিত ও আদায়কৃত জরিমানার ২৫ শতাংশ অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্য হবেন: তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগকারী অধিদপ্তরের কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারী হয়ে থাকলে তিনি আদায়কৃত অর্থের ২৫ শতাংশ প্রাপ্য হবেন না।

* অভিযোগ শুনানীর জন্য অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে ১২ টি কমিটি আছে। জটিল না হলে সাধারণত অভিযোগ প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। প্রত্যেক জেলাগুলোতেও এক সদস্য বিশিষ্ট কমিটি আছে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য। বিভাগীয় কার্যালয়েও অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়ে থাকে।

(২) ফৌজদারী প্রতিকার

* ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধসমূহ প্রথম শ্রেণীর জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কিংবা মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক বিচার্য;

* বিচারে দোষী সাব্যস্ত ব্যক্তিকে ম্যাজিস্ট্রেট আদালত সশ্রম বা বিনাশ্রম কারাদণ্ড বা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড প্রদানসহ মালামাল বাজেয়াপ্ত করতে পারবে;

(৩) দেওয়ানী প্রতিকার

কোন ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তা অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে আর্থিক মূল্যে নিরূপণযোগ্য ও নিরুপিত ক্ষতির অনূর্দ্ধ পাঁচগুণ পরিমাণ আর্থিক ক্ষতিপূরণ দাবী করে স্থানীয় অধিক্ষেত্রের যুগ্ম জেলা জজের আদালতে দেওয়ানী মামলা দায়ের করতে পারবেন। আদালত বাদীর আরজি, বিবাদীর জবাব, সাক্ষ্য প্রমাণ এবং পারিপার্শ্বিক সকল বিষয় পর্যালোচনাক্রমে নিরূপিত ক্ষতির অনূর্ধ্ব পাঁচগুণ সীমার মধ্যে যে কোন অংকের ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারবেন। আদালত (ক) ত্রুটিপূর্ণ পণ্য যথাযথ পণ্য দ্বারা প্রতিস্থাপনের জন্য বিবাদীকে নির্দেশ প্রদান করতে পারবেন (খ) ত্রুটিপূর্ণ পণ্য ফেরৎ গ্রহণ করিয়া উক্ত পণ্যের মূল্য বাদীকে ফেরৎ প্রদান করার জন্য বিবাদীকে নির্দেশ প্রদান করতে পারবেন (গ) ক্ষতিপূরণের জন্য বাদীকে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ (যাহা আর্থিক মূল্যে নিরূপিত ও প্রমাণিত ক্ষতির অনূর্ধ্ব পাঁচগুণ পর্যন্ত হতে পারবে) প্রদানের জন্য বিবাদীকে নির্দেশ প্রদান করতে পারবেন।

অধিদপ্তরের কার্যক্রমঃ

প্রশাসনিকভবে অধিদপ্তর দুই ভাবে অপরাধের জন্য জরিমানা আরোপ করে থাকে। প্রথমটি হলো ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের বাজার তদারকী দল কোন প্রতিষ্ঠানে ভোক্তা বিরোধী কোন অপরাধ সংঘটিত হয়ে থাকলে তৎক্ষণাৎ জরিমানা করতে পারে। দ্বিতীয়টি হচ্ছে কোন ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগের প্রেক্ষিতে উভয়পক্ষকে নির্ধারিত তারিখে হাজির হওয়ার জন্য নোটিশ প্রদান করা হয় এবং শুনানির মাধ্যমে দোষী সাব্যস্ত হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে জরিমানা করা হয়। এভাবে প্রতিষ্ঠালগ্ন হতে এ পর্যন্ত ১৫,৯৫১ টি বাজার অভিযানের মাধ্যমে ৫৫,৬০২ টি প্রতিষ্ঠানকে দোষী সাব্যস্ত করে ৪২৫,০৭১,২৯৬ (বিয়াল্লিশ কোটি পঞ্চাশ লক্ষ একাত্তর হাজার দুইশত ছেয়ানব্বই) টাকা জরিমানা আদায় করা হয়েছে। নিম্নে প্রতিষ্ঠা লগ্ন হতে বছর ওয়ারী অভিযানের সংখ্যা, দণ্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা, জরিমানার অর্থ ইত্যাদি দেখানো হলোঃ

ক্রমিক	অর্থ বছর	বাজার অভিযানের সংখ্যা	দণ্ডিত প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা	আদায়কৃত জরিমানার পরিমাণ	অভিযোগকারীকে প্রদত্ত টাকার পরিমাণ	২৫%হিসাবে টাকা প্রাপ্ত অভিযোগকারীর সংখ্যা	সরকারী কোষাগারে জমাকৃত টাকার পরিমাণ
১.	২০০৯-১০	৭	৫৪	১,৬৫,৫০০/-	-	-	১,৬৫,৫০০/-
২.	২০১০-১১	১৭৪	১৫১২	১,৬৯,৬১,৩০০/-	-	-	১,৬৯,৬১,৩০০/-
৩.	২০১১-১২	৩৭১	২৬৬৩	২,৭১,৬৪,৩০০/-	৫২,৫০০/-	৮	২,৭১,১১,৮০০/-
৪.	২০১২-১৩	৫৪০	২৯২৪	২,১৩,৬৯,৫০০/-	১,০৮,৭৫০/-	২৯	২,১২,৬০,৭৫০/-
৫.	২০১৩-১৪	৪২১	২৮৬১	১,৭৭,৩১,১০০/-	৫১,৫০০/-	১৭	১,৭৬,৭৯,৬০০/-
৬.	২০১৪-১৫	৮৪১	৩১৩১	২,০৩,৪০,৩৫০/-	১,৮৮,৫০০/-	১০৭	২,০১,৫১,৮৫০/-
৭.	২০১৫-১৬	১৩৭৪	৫০৫৯	৩,২৩,৮২,০৫০/-	২,৯৩,৮৭৫/-	১৯২	৩,২০,৮৮,১৭৫/-
৮.	২০১৬-১৭	৩৪৩৭	১০৭২৯	৬৮,৭০৯,৩০০/-	১৫,৫১,৬৭৭/-	১৪১৬	৬৭,১৫৭,৬২৩/-
৯.	২০১৭-১৮	৪০৭৭	১৩৬৫২	১৪১,৪৭৮,২০০/-	৩,৯৭২,০০০/-	১৯৩৪	১৩৭,৫০৬,২০০/-
১০.	২০১৮-১৯ (১১ মার্চ১৯ পর্যন্ত)	৪৩৭৯	১৩০১৭	৯৪,৫১১,৫৫০/-	১,৬৫২,১২৫/-	৯৮৪	৯২,৮৫৯,৪২৫/-
	সর্বমোট	১৫,৯৫১	৫৫,৬০২	৪৪০,৮১৩,১৫০/-	৭,৮৭০,৯২৭/-	৪,৬৮৭	৪৩২,৯৪২,২২৩/-

ভোক্তারা সচেতন হচ্ছেন। আইনটি সম্পর্কে অভিহিত হয়ে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তারা অভিযোগ দায়ের করছেন। ২০১৫-১৬ অর্থ বছরে অভিযোগের সংখ্যা ছিল মাত্র ৬৬২ টি। ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরে তা বেড়ে দাঁড়ায় ৬১৪০ টি অর্থাৎ ১ বছরে প্রায় ১০ গুণ বৃদ্ধি পেয়েছে। ২০১৭-১৮ অর্থ বছরে অভিযোগের সংখ্যা ছিল ৯০১৯ টি যা ২০১৫-১৬ অর্থ বছরের তুলনায় ১৫ গুণ বেশি। এ অর্থ বছরে অভিযোগের সংখ্যা ১০,০০০ (দশ হাজার) ছাড়িয়ে যাবে মর্মে প্রতীয়মান হয়। বছর ওয়ারী অভিযোগ প্রাপ্তির সংখ্যা নিম্নে দেখানো হলোঃ

ক্রমিক নং	অর্থ বছর	অভিযোগ প্রাপ্তি (সংখ্যা)	অভিযোগ নিস্পত্তির (সংখ্যা)	অনিস্পন্ন অভিযোগ (সংখ্যা)
১	২০১৪-২০১৫	২৬৪	২৬৪	-
২	২০১৫-২০১৬	৬৬২	৬৬২	-
৩	২০১৬-২০১৭	৬,১৪০	৬,১৪০	-
৪	২০১৭-২০১৮	৯,০১৯	৯,০১৯	-
৪	২০১৮-২০১৯ (১১ মার্চ ২০১৯ পর্যন্ত)	৫,৮১৩	২,৯৫৪	২৮৫৯
		২২,০৭৭	১৯,২১৮	২৮৫৯

ভোক্তা ও বিক্রেতাকে সচেতন করার জন্য ২০১৫-১৬ সাল হতে ছাত্র, শিক্ষক, ব্যবসায়ী ও ক্রেতাদের নিয়ে গণশুনানি ও মতবিনিময় সভা/ সেমিনার আয়োজন করা হচ্ছে।এখন অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় ছাড়াও প্রত্যেক বিভাগীয় কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়গুলোতে গণশুনানি অনুষ্ঠিত হচ্ছে। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে প্রতি বুধবার সকাল ৯:৩০ ঘটিকা হতে গণশুনানী হয়ে থাকে। জেলা ও উপজেলা কমিটি কর্তৃক বছরের বিভিন্ন সময়ে মতবিনিময় সভা ও বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে সেমিনারের আয়োজন করা হয়ে থাকে। এ পর্যন্ত ৩৮০৮ টি সেমিনার ও মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। গণশুনানী ২ বছর আগে হয়েছিল মাত্র ০৮ টি, গত বছর ৫২০ টি। এ অর্থ বছরে ৬০০ টির বেশী হবে। বছর ওয়ারী গণশুনানীর সংখ্যাঃ

ক্রমিক	অর্থবছর	গণশুনানী (সংখ্যা)	মতবিনিময় সভা/ সেমিনার
১	২০১৫-২০১৬ অর্থবছর	৮	১০৫০
২.	২০১৬-২০১৭ অর্থবছর	৩৫৯	১২৮৩
৩.	২০১৭-২০১৮ অর্থবছর	৫২০	১২০৪
৪.	২০১৮-২০১৯ অর্থবছর (১৪ ফেব্রুয়ারি ২০১৯পর্যন্ত)	৫০৯	২৭১
	সর্বমোট	১৫৯৬	৩৮০৮

ভোক্তা ও বিক্রেতাকে সচেতন করার জন্য ২০০৯-১০ সাল হতে ছাত্র, শিক্ষক, ব্যবসায়ীসহ সকল জনগণের মধ্যে পোস্টার, প্যাম্পটলেট, লিফলেট ও স্টিকার বিতরণ করা হয়।

- *১৪-০৩-২০১৯ তারিখ পর্যন্ত ৩,৫১,৭৪০টি পোষ্টার, ১১,০৯,৫০০ টি প্যাম্পলেট ও ১০,৯০,২৫০ টি লিফলেট এবং ০৩ লাখ স্টিকার এ বছর বিতরণ করা হচ্ছে।*

প্রধানমন্ত্রী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
১ চৈত্র ১৪২৫
১৫ মার্চ ২০১৯

বাণী

প্রতি বছরের মত এবারও বাংলাদেশে ১৫ই মার্চ 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০১৯' পালন করা হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। এ উপলক্ষে আমি সকল ভোক্তাদের শুভেচ্ছা জানাচ্ছি।

আমাদের সরকার ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণের জন্য বিভিন্ন কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। আমরা 'ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করেছি। এই আইন দেশের ভোক্তা সাধারণের অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ, ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে সাহায্য করছে এবং জনগণ এর সুফল পাচ্ছেন। ভেজালবিরোধী অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে নকল, ভেজাল, মেয়াদোত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ, ধার্যকৃত মূল্যের অধিক মূল্যে কোন ঔষধ, পণ্য বা সেবা বিক্রয়, ওজনে বা পরিমাপে কম দেওয়ার মত ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধ করা হচ্ছে। নিয়মিত বাজার তদারকির মাধ্যমে দ্রব্যমূল্য যৌক্তিক ও সহনশীল রাখতে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। এছাড়া ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণে জনসচেতনতা বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

বর্তমান সরকার দেশের উন্নয়নে নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বাংলাদেশ আজ বিশ্বে উন্নয়নের 'রোল মডেল'। ইতোমধ্যে বাংলাদেশে উন্নয়নশীল দেশের মর্যাদা পেয়েছে। দারিদ্রতা হ্রাস পেয়েছে। দেশের মানুষের মাথাপিছু আয় বৃদ্ধি পেয়ে ১৭৫১ ডলারে উন্নীত হয়েছে। ফলে মানুষের ক্রয়ক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে। তাই পণ্যের গুণগত মান বজায় রেখে ক্রয়ক্ষমতা ভোক্তার নাগালের মধ্যে রাখার দিকে দৃষ্টি দিতে হবে।

আমি ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল প্রতিটি ঘরে পৌছে দেওয়ার লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে নিষ্ঠার সঙ্গে কাজ করার আহ্বান জানাচ্ছি।

আমি 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০১৯' উপলক্ষে গৃহীত সকল কর্মসূচির সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

শেখ হাসিনা

সভাপতি
বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি
বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ

বাণী

বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস যথাযথ মর্যাদায় পালিত হচ্ছে। এ উপলক্ষে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক দ্বিতীয়বারের মত ক্রোড়পত্র প্রকাশ করা ছাড়াও দিবসটিকে তাৎপর্যময় করে তুলতে নানা কর্মসূচি গ্রহণ করা হয়েছে জেনে আমি আনন্দিত। এসকল কর্মসূচির মাধ্যমে দেশের সকল ভোক্তাকে অধিকতর অধিকার ও দায়িত্ব সচেতন করা সম্ভব হবে।

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ একটি অনন্য আইন। ভোক্তার অধিকার ক্ষুন্ন হতে পারে এরুপ সম্ভাব্য ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর নিয়মিতভাবে বাজার, শিল্প-কলকারখানা, হোটেল-রেঁস্তোরা ইত্যাদি তদারকি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে যাচ্ছে। সরকারের কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণের ফলে খাদ্য দ্রব্যে ফরমালিনের ব্যবহার বন্ধ হয়ে গিয়েছে। এখন আর খাদ্য দ্রব্যে ফরমালিন ব্যবহারের অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে না। জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের তৎপরতার ফলে ভোক্তাকে প্রতারণা করার মত কাজগুলো অনেকাংশে কমে এসেছে।

বঙ্গবন্ধুকন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার গতিশীল ও যোগ্য নেতৃত্বে বাংলাদেশ আজ অভাবনীয় উন্নতির পথে এগিয়ে যাচ্ছে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের মাধ্যমে উন্নয়নের এই অগ্রযাত্রা আরও সুসংহত হবে বলে আশা করি। বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে দেশের জনপ্রতিনিধিগণকে তাদের নেতৃত্বে গঠিত ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটিকে আরও কার্যকর করার আহবান জানাচ্ছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু।

তোফায়েল আহমেদ, এমপি

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

"নিরাপদ মানসম্মত পণ্য" প্রতিপাদ্যের উপর বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও আজ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস পালিত হচ্ছে। এ উপলক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক দ্বিতীয়বারের মত ক্রোড়পত্র প্রকাশের উদ্যোগ নেয়া হয়েছে।

ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ একটি যুগান্তকারী আইন। এই আইনের উদ্দেশ্য হলো- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ। ২০০৯ সালের ৬ এপ্রিল মহান জাতীয় সংসদে জনগণের বহুল প্রতিক্ষীত জনবান্ধব আইন "ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯" পাশ হয়। এ জন্য মাননীয় প্রধানমন্ত্রীসহ জাতীয় সংসদের সদস্যগণের প্রতি কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। এ অধিদপ্তরের প্রয়াস হচ্ছে ভোক্তা সাধারণকে তাদের অধিকার ও কর্তব্য সম্পর্কে সচেতন করা এবং অসাধু ব্যবসায়ী কর্তৃক সংঘটিত ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যকে প্রতিহত করা। বলা হয়ে থাকে Consumers are divided but Businessmen are united. এই বিভক্ত ভোক্তাদেরকে জাগিয়ে তুলতে পারলে তারা নিজেরাই তাদের অধিকার নিশ্চিত করতে পারবে।

ভোক্তাগণের অধিকার সংরক্ষণের মাধ্যমে টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন সহজতর হবে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল প্রতিটি ঘরে পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী নিরন্তর প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

মোঃ শফিকুল ইসলাম লস্কর

জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের ক্ষমতাঃ

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন মহাপরিচালকের যে সকল ক্ষমতা ও কার্যাদি রয়েছে ঐ সকল ক্ষমতা ও কার্যাদি কোন জেলার স্থানীয় অধিক্ষেত্রে উক্ত জেলার জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের থাকবে। এক্ষেত্রে মহাপরিচালকের কোন পূর্বানুমতি ব্যতিরেকেই তিনি ঐ সকল ক্ষমতা প্রয়োগ বা কার্যাদি সম্পন্ন করতে পারবেন। জেলা ম্যাজিস্ট্রেট তার পক্ষে কার্য সম্পাদনের জন্য তার ক্ষমতা তার কোন নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেটকে অর্পণ করতে পারেন।

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ ও অন্যান্য কমিটিঃ

- ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ নামে একটি পরিষদ আছে। বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মাননীয় মন্ত্রী এ পরিষদের চেয়ারম্যান। ২৯ সদস্য বিশিষ্ট এ পরিষদে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের উচ্চ পদস্থ কর্মকর্তা এবং বিভিন্ন বেসরকারী সংস্থার/ সংগঠনের গণ্যমান্য ব্যক্তিগণ রয়েছেন।
- ১১ সদস্য নিয়ে জেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠিত। জেলা প্রশাসক পদাধিকারবলে এ কমিটির সভাপতি।
- ১৮ সদস্য নিয়ে উপজেলা ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠিত। উপজেলা পরিষদের চেয়ারম্যান এ কমিটির সভাপতি।
- ২০ সদস্য বিশিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ কমিটিতে ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান সভাপতির দায়িত্ব পালন করেন। ভোক্তা অধিকার সংক্রান্ত কার্যক্রম এখনও ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক চাঙ্গা হয়নি।

উপসংহার

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ১০ বৎসর বয়সের একটি নবীন সংস্থা। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর দিকনির্দেশনায় এবং মাননীয় মন্ত্রী বাণিজ্য মন্ত্রনালয় এর নেতৃত্বে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কার্যকর ও শক্তিশালী হচ্ছে। দেশ এগিয়ে যাচ্ছে নবদিগন্তে, অধিদপ্তর এগিয়ে যাচ্ছে নুতন উদ্যমে নতুন কর্মশক্তিতে। ভোক্তা বিরোধী কার্যক্রম প্রতিরোধকল্পে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মাঠ পর্যায়ে ব্যাপক প্রচারনামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের A2i প্রকল্পের আওতায় ভোক্তা সংক্রান্ত Mobile Apps তৈরী করা হচ্ছে। আগামী অর্থ বছরে বাজার অভিযান ১০,০০০ (দশ হাজার) টি, গণশুনানী ১,০০০ (এক হাজার) টি ও মতবিনিময় সভা ১,২০০ (এক হাজার দুইশত) টি করার জন্য প্রস্তুতি নেয়া হয়েছে। বিভিন্ন কার্যক্রমের মাধ্যমে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের উদ্যোগসমূহ দৃশ্যমান হচ্ছে মর্মে প্রতীয়মান হয়। পূর্বে বর্ণিত বছর ওয়ারী বিভিন্ন পরিসংখ্যান হতে পরিষ্কার বুঝা যাচ্ছে যে অধিদপ্তরের গতি ক্রমবর্ধমান। তবে সর্বসাধারণের নিকট এ আইনটি পৌঁছে দেয়া অধিদপ্তরের জন্য একটি বড় চ্যালেঞ্জ। স্বল্প সময়ে বাংলাদেশের সব ভোক্তা জানতে পারবে এ ধারণা করা ঠিক হবে না। ক্যাব ব্যতিত জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের আর কোন সহযোগী NGO নেই। স্বাস্থ্য, শিক্ষা, নারীর ক্ষমতায়ন, শিশু অধিকার, স্যানিটেশন, সুশাসন, দারিদ্র বিমোচন ইত্যাদির জন্য বাংলাদেশে অনেক NGO আছে, কিন্তু অজ্ঞাতকারণে ভোক্তা অধিকার বাস্তবায়নের জন্য কোন NGO'র কোন ভূমিকা নেই। প্রতিবেশী দেশ ভারতেও প্রায় ২০০ টির মত সংস্থা ভোক্তা অধিকার বাস্তবায়নের সঙ্গে জড়িত। এ অধিদপ্তরকে আরো স্পন্দনশীল (Vibrant) করতে স্থানীয় প্রশাসন, ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়া গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে। সর্বশেষে বলা যায় ভোক্তা অধিকার নিশ্চিত করতে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা- কর্মচারীদের প্রয়াস হবে নিরন্তর।