সিটিজেন চার্টার

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, জেলা কার্যালয়, খুলনা।

ভোক্তার অধিকার বিরোধী কাজ	সেবা প্রার্থী	সেবা প্রদানকারী	অভিযোগ দায়ের ও নিস্পত্তি		অভিযোগ দায়েরের মাধ্যম ও শর্ত
			অভিযোগ দায়ের	অভিযোগ নিস্পত্তি	
নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বো সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	০১। যে কোন ভোক্তা। ০২। একই সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা। ০৩। কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা। ০৪। জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা তার পক্ষ অভিযোগ দায়েরের ক্ষমতা প্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা। ০৫। সরকার বা সরকার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন সরকারি কর্মকর্তা। ০৬। সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী।	০১। মহাপরিচালক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ১ কারওয়ান বাজার, টিসিবি ভবন (৮ম তলা), ঢাকা। ফোন : ৮১৮৯৪২৬ ফ্যাক্স : ৮১৮৯৪২৫, ৮১৮৯০৪৫ ই-মেইল : dg-@dncrp.gov.bd/nccc@dncrp.gov.bd ০২। উপপরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয় জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর টিসিবি ভবন (২য় তলা) শিববাড়ী মোড়, খুলনা। ফোন : +৮৮০৪১-৭২২৩১১ ফ্যাক্স : +৮৮০৪১-৭২৪৬৮২ ই-মেইল : dd-khulna@dncrp.gov.bd ০৩। জেলা প্রশাসক (সকল), খুলনা বিভাগ। ০৪। সহকারী পরিচালক, খুলনা। ই-মেইল : ad-khulna@dncrp.gov.bd ফোন : ০৪১-৭২১৩২১	কারণ হওয়ার (ত্রিশ) দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	অভিযোগ দায়েরের দিন হতে সবোর্চ্চ ৯০ (নব্বই) দিন। বি:দ্র: লিখিত আমলযোগ্য অভিযোগ তদন্তে প্রমাণিত ও জরিমানা করা হলে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর ৭৬(৪) ধারা অনুযায়ী আদায়কৃত জরিমানার ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারীকে প্রদান করা হয়।	০১। অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে। ০২। সেল ফোনে মেসেঞ্জারের মাধ্যমে। ০৩। ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদি। ০৪। ইলেকট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে। শর্তাবলী : ০১। অভিযোগের সাথে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের রশিদ সংযুক্ত করতে হবে। ০২। অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তার পূর্ন নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেমা উল্লেখ করবেন। ০৩। অসম্পূর্ণ অভিযোগ আমলযোগ্য/গ্রহনযোগ্য নয়।
জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।					
স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকর দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।					
মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা।					
প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় সরবরাহ না করা।					
ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা।					
পরিমাণ ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা।					
কোন নকল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।					
মেয়াদ উত্তীর্ণ পন্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।					
নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা নিপন্ন হতে পারে।					
অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা।					
অবহেলা দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতা অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো।					
কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উৎপাদন, সর্বোচ্চ বিক্রয়মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উর্ত্তীণের তারিখ উত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা।					
আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।					
আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যেল তালিকা প্রদর্শন না করা সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।					