জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরে
ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের সংক্রান্ত জ্ঞাতব্য

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধ ও দন্ড (যে যে কারণে অভিযোগ করতে পারেন) :

ধারা-৩৭। পণ্যের মোড়ক, ইত্যাদি ব্যবহার না করিবার দন্ড:- "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 স্পষ্টভাবে লিপিবদ্ধ করিবার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করিয়া থাকিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৩৮। মূল্যের তালিকা প্রদর্শন না করিবার দন্ড:- "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 এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৩৯। সেবা মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ ও প্রদর্শন না করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি 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 করিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪০। ধার্য্যকৃত মূল্যের অধিক মূল্যে পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বছর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবে"।

ধারা-৪১। ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়ের দন্ড:- "কোন ব্যক্তি জ্ঞাতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করিলে বা করিতে প্রস্তাব করিলে তিনি অনূর্ধ্ব তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪২। খাদ্য পণ্যে নিষিদ্ধ দ্রব্যের মিশ্রণের দন্ড:- "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 তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৩। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণের দন্ড:- "কোন ব্যক্তি মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হয় এমন কোন প্রক্রিয়ায়, যাহা কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হইয়াছে, কোন পন্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব দুই বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক এক লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৪। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অসত্য বা মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারনকে প্রতারিত করলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বছর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয়দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৫। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি প্রদত্ত মুল্যের বিনিময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৬। ওজনে কারচুপির দন্ড:- "কোন ব্যক্তি কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়ের সময় ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত ওজন অপেক্ষা কম ওজনে উক্ত পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৭। বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপির দন্ড:- "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 এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৮। পরিমাপে কারচুপির দন্ড:- "কোন ব্যক্তি কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়ের সময় ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত পরিমাপ অপেক্ষা কম পরিমাপে উক্ত পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৪৯। দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপির দন্ড:- "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 এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫০। পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি কোন পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করিলে তিনি অনূর্ধ্ব তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫১। মেয়াদ উত্তীর্ণ কোন পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি মেয়াদ উত্তীর্ণ কোন পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করিলে বা করিতে প্রস্তাব করিলে তিনি অনূর্ধ্ব এক বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫২। সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য করিবার দন্ড:- "কোন ব্যক্তি, কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত বিধি-নিষেধ অমান্য করিয়া সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হইতে পারে এমন কোন কার্য করিলে, তিনি অনূর্ধ্ব তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫৩। অবহেলা, ইত্যাদি দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য, জীবনহানি, ইত্যাদি ঘটাইবার দন্ড:- "কোন সেবা প্রদানকারী অবহেলা, দায়িত্বহীনতা বা অসতর্কতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানী ঘটাইলে তিনি অনূর্ধ্ব তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫৪। মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়েরের দন্ড:- "কোন ব্যক্তি, কোন ব্যবসায়ী বা সেবা প্রদানকারীকে হয়রানি বা জনসমক্ষে হেয় করা বা তাহার ব্যবসায়িক ক্ষতি সাধনের অভিপ্রায়ে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়ের করিলে, উক্ত ব্যক্তি অনূর্ধ্ব তিন বৎসর কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫৫। অপরাধ পুন:সংঘটনের দন্ড:- "এই আইনে উল্লেখিত কোন অপরাধের জন্য দন্ডিত ব্যক্তি যদি পুনরায় একই অপরাধ করেন তবে তিনি উক্ত অপরাধের জন্য সর্বোচ্চ যে দন্ড রহিয়াছে উহার দ্বিগুণ দন্ডে দন্ডিত হইবেন"।

ধারা-৫৬। বাজেয়াপ্তকরণ ইত্যাদি:- "এই অধ্যায়ে পূর্ববর্তী ধারাসমূহে বর্ণিত দন্ডের অতিরিক্ত, আদালত যথাযথ মনে করিলে, অপরাধের সংশ্লিষ্ট অবৈধ পণ্য বা পণ্য প্রস্তুতের উপাদান, সামগ্রী, ইত্যাদি রাষ্ট্রের অনুকুলে বাজেয়াপ্তের আদেশ করিতে পারিবেন"।

কে অভিযোগকারী হতে পারেন?

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ২ (৩) অনুযায়ী, নিম্নবর্ণিত ব্যক্তি বা ব্যক্তিগণ এই আইনের অধীন অভিযোগ দায়ের করতে পারবেনঃ

- কোন ভোক্তা;
- একই স্বার্থসংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা;
- কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা;
- জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা তার পক্ষে অভিযোগ দায়েরের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা;
- সরকার বা সরকার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন সরকারী কর্মকর্তা;
- সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী।

অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি :

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ৭৬ (১) অনুযায়ী, "যে কোন ব্যক্তি, যিনি, সাধারণভাবে একজন ভোক্তা বা ভোক্তা হইতে পারেন, এই অধ্যাদেশের অধীন ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য সম্পর্কে মহাপরিচালক বা এতদুদ্দেশ্যে মহাপরিচালকের নিকট হইতে ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তিকে অবহিত করিয়া লিখিত অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।"

যেভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে :

- দায়েরকৃত অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে।
- ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েব সাইট, ইত্যাদি ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে।
- অভিযোগের সাথে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের রশিদ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য প্রমাণাদি সংযুক্ত করতে হবে।
- অভিযোগকারী তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন।
- নিম্নোক্ত ঠিকানা হতে অভিযোগ দায়েরের নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ করে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে অথবা সাদা কাগজে উপরিল্লিখিত তথ্য উল্লখ করেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- প্রয়োজনীয়কাগজপত্র/অভিযোগফরমপ্রাপ্তিস্থান :
  ১. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।
  ২. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়সমূহ।
  ৩. www.dncrp.gov.bd
  ৪. www.dncrp.sylhetdiv.gov.bd

যেখানে অভিযোগ দায়ের করা যাবে :

- মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, ১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা), ঢাকা, ফোন: +৮৮০২ ৮১৮৯৪২৫ **(সমগ্র দেশের জন্য)**

- জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র, টিসিবি ভবন- ৯ম তলা, ১ কারওয়ান বাজার ঢাকা, ফোন: ০১৭৭৭ ৭৫৩৬৬৮, ই-মেইল:nccc@dncrp.gov.bd **(সমগ্র দেশের জন্য)**

- উপ পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, বিভাগীয় পর্যায়ের বহুতল অফিস ভবন নং - ০২ (৬ষ্ট তলা), আলমপুর, সিলেট ফোন: ০৮২১-৮৪০৮৮৪,ই-মেইলঃ dd-sylhet@dncrp.gov.bd **(সিলেট বিভাগের জন্য)**

- প্রত্যেক জেলার জেলা ম্যাজিস্ট্রেট **(সংশ্লিষ্ট জেলার জন্য)**।

- সিলেট বিভাগের অধীন জেলাসমূহে সংঘটিত অপরাধের জন্য জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট জেলা কার্যালয়ে সরাসরি অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে। জেলা কার্যালয়সমূহের সাথে যোগাযোগের ঠিকানা নিম্নরূপ :

সিলেট মেট্রা	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট। ঠিকানা : কক্ষ নং -৬১৬, বিভাগীয় পর্যায়ের বহুতল অফিস ভবন নং - ০২ (৬ষ্ট তলা), আলমপুর, সিলেট। মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯২৭ ইমেইল: ad-sylhet@dncrp.gov.bd
সিলেট	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট। ঠিকানা : কক্ষ নং -৬১৮, বিভাগীয় পর্যায়ের বহুতল অফিস ভবন নং - ০২ (৬ষ্ট তলা), আলমপুর, সিলেট। ফোন : ০৮২১-৮৪০১৩০, ০১৩১৮৩৯৬৯৮২ ইমেইল: ad-sylhet@dncrp.gov.bd
সুনামগঞ্জ	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ। ঠিকানা : কক্ষ নং- ১১২, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সুনামগঞ্জ। মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮৫ ই-মেইল: ad-sunamganj@dncrp.gov.bd
হবিগঞ্জ	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, হবিগঞ্জ। ঠিকানা : কক্ষ নং- ৩০২, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, হবিগঞ্জ। মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮৪ ই-মেইল: ad-habiganj@dncrp.gov.bd
মৌলভীবাজার	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার। ঠিকানা : কক্ষ নং-২২৪, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, মৌলভীবাজার। ফোন : ০৮৬১-৬৪২১০, ০১৩১৮৩৯৬৯৮৩ ই-মেইল: ad-moulvibazar@dncrp.gov.bd

অভিযোগ দায়েরের সময়সীমা :

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ৬০ অনুযায়ী, কোন ব্যক্তিকে কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে এই আইনের অধীন অভিযোগ দায়ের করতে হবে। অন্যথায় উক্ত অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।

অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি :

- যথাযথভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের জন্য অভিযোগকারী ও অভিযুক্ত উভয়পক্ষকে শুনানীতে ডাকা হয়।
- প্রয়োজনে সরেজমিন অনুসন্ধান/তদন্তও করা হয়।
- মৌখিক ও লিখিত সাক্ষ্য-প্রমাণ পর্যালোচনা এবং সরেজমিন তদন্তের ফলাফল (হয়ে থাকলে) বিবেচনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়।
- তদন্তে অভিযোগ সঠিক প্রমাণিত হলে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ২৭ ও ৭০ অনুযায়ী জরিমানা আরোপ/ব্যবসার লাইসেন্স বাতিল/ব্যবসার কার্যক্রম সাময়িক বা স্থায়ীভাবে স্থগিতকরণ সম্পর্কিত প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

- **জরিমানার অর্থের ২৫% প্রদান :**

দায়েরকৃত আমলযোগ্য অভিযোগ তদন্তে সঠিক প্রমাণিত হলে ও জরিমানা আরোপ করা হলে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর ধারা ৭৬(৪) অনুযায়ী আদায়কৃত জরিমানার ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারীকে প্রদান করা হয়ে থাকে।

- **উল্লিখিত সকল সেবা বিনামুল্যে প্রদান করা হয়ে থাকে।**