পূরণের অধিকার (সংবিধানে বিধৃত);
ধিকার (তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ বিধৃত);
সেবা পাওয়ার অধিকার;
র;

তকার পাওয়ার অধিকার;
ও দায়িত্ব সম্পর্কে শিক্ষা লাভের অধিকার এবং
অধিকার।

র ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সহ
ন্যান্য চল্লিশটিরও অধিক আইনে বিধৃত

সংরক্ষণ ও উন্নয়ন;
বিরোধী কার্য প্রতিরোধ;
লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি;
সেবা নিশ্চিতকরণ;
বহারে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাকে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা;
য়ে প্রতারণা রোধ;
ও দায়িত্ব সম্পর্কে গণসচেতনতা সৃষ্টি, ইত্যাদি।

দায়িত্ব:
াধীন জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের
তাঁর ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
জেলা ম্যাজিস্ট্রেট বা তাঁর ক্ষমতাপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ

ও বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ব্যতীত
পরিশোধ করে বা সম্পূর্ণ বাকিতে পণ্য অথবা
রেন;
পরিশোধ করে বা আংশিক বাকিতে পণ্য অথবা
রেন;
অথবা সেবা ক্রয় করেন;
উদ্দেশ্যে পণ্য ক্রয় করে বিক্রয় করেন।

ও দায়িত্ব সম্পর্কে জানা;
সংরক্ষণের সুফল সম্পর্কে জানা;
বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জানা;
র সঠিক পণ্য বা সেবা সঠিক মূল্যে কেনা;
বাস্তবায়নে সংগঠিত ও সোচ্চার হওয়া;
করা।

★ উৎপাদনকারী বা প্রস্তুতকারী
★ সরবরাহকারী
★ পাইকারী বিক্রেতা
★ খুচরা বিক্রেতা

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ কি কি:

★ 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 মিশ্রিত 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 পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা;
★ কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা;
★ মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা;
★ নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে;
★ অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা;
★ অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য, 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 লটকিয়ে 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 লটকিয়ে প্রদর্শন না করা।

কে অভিযোগকারী হতে পারেন:

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

★ মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সং
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা
ফ্যাক্স: ০৮৮ ০২ ৮১৮৯৪২৫, ই-মেইল: dg
★ জাতীয় ভোক্তা-অধিকার অভিযোগ কেন্দ্র
১ কারওয়ান বাজার (টিসিবি ভবন-৮ম তলা
ফোন: ০২-৫৫০১৩২১৮, ০১৭৭৭৭৫৩৬৬৮ ই-মেই
★ উপ পরিচালক, চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, টিসিবি ভবন, বন্দরটিলা,
ফ্যাক্স: ০৩১-৭৪১২১২, ০১৩১৮৩৯৬৯১৪
ই-মেইল: dd-chittagong@dncrp.gov.bd
★ উপ পরিচালক, রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাংলাদেশ কর্মচারী
শ্রীরামপুর, রাজশাহী।
ফোন ও ফ্যাক্স: ০৭২১-৭৭২৭৭৪, ০১৭২১-৭৭৫
ই-মেইল: dd-rajshahi@dncrp.gov.bd
★ উপ পরিচালক, খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, টিসিবি ভবন, শিববাড়ী
ফোন ও ফ্যাক্স: ০৪১-৭২৪৬৮২, ০৪১-৭২
০১৩১৮-৩৯৬৯৯৫, ই-মেইল: dd-khulna
★ উপ পরিচালক, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, মহিলা ক্লাব ভবন, বরিশা
ফোন ও ফ্যাক্স: ০৪৩-১৬২০৪২, ০১৩১৮-
ই-মেইল: dd-barisal@dncrp.gov.bd
★ উপ পরিচালক, সিলেট বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যাল
ফোন ও ফ্যাক্স: ০৮২-১৮৪০৮৮৪, ০১৩১৮
ই-মেইল: dd-sylhet@dncrp.gov.bd
★ উপ পরিচালক, রংপুর বিভাগীয় কার্যালয়, জ
সংরক্ষণ অধিদপ্তর, নিউ ইঞ্জিনিয়ার পাড়া, রং
ফোন ও ফ্যাক্স: ০৫২১-৫৫৬৯১, ০১৩১৮৩
ই-মেইল: dd-rangpur@dncrp.gov.bd
★ প্রত্যেক জেলার জেলা ম্যাজিস্ট্রেট (জেলা প্র
★ সকল উপজেলা নির্বাহী অফিসার।
★ প্রত্যেক জেলার সহকারী পরিচালক, জা
সংরক্ষণ অধিদপ্তর।

অভিযোগ দায়েরের সময়সীমা:

কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দ

যেভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে:

★ দায়েরকত অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে;
★ ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েব সাইট, ইত্যাদি ই
অন্য কোন উপায়ে;
★ অভিযোগের সাথে পণ্য ক্রয়ের প্রমাণাদি সংযুক্ত
★ অভিযোগকারীর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার
ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশ