

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

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 ভোক্তাহইতে 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 উপরিলিখিত তথ্য উল্লেখ করেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/অভিযোগ ফরম প্রাপ্তিস্থান :
 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: +৮৮০২৫৫০১৩২০৭, ই-মেইল : dg@dncrp.gov.bd (সমগ্র দেশের জন্য)
- জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র, টিসিবি ভবন- ৯ম তলা, ১ কারওয়ান বাজার ঢাকা, ফোন : ০২-৫৫০১৩২১৮, 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(৬ষ্ঠ তলা), আলমপুর, সিলেট ফোন: ০২৯৯৬৬৪৩৪৬৫, মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৯৭, 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	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট। ঠিকানা : কক্ষ নং -৬১৮, বিভাগীয় পর্যায়ের বহুতল অফিস ভবন নং - ০২ (৬ষ্ঠ তলা), আলমপুর, সিলেট। ফোন : ০২৯৯৬৬৪৩৩৫৭, মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮২, ইমেইল:ad-sylhet@dnrcrp.gov.bd
সুনামগঞ্জ	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ। ঠিকানা : কক্ষ নং- ১১২, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সুনামগঞ্জ। ফোন : ০২৯৯৬৬০০৮৫৯, মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮৫, ই-মেইল : ad-sunamganj@dnrcrp.gov.bd
হবিগঞ্জ	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, হবিগঞ্জ। ঠিকানা : কক্ষ নং- ৩০২, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, হবিগঞ্জ। ফোন : ০২৯৯৬৬০৫১৪৪, মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮৪, ই-মেইল:ad-habiganj@dnrcrp.gov.bd
মৌলভীবাজার	সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, মৌলভীবাজার। ঠিকানা : কক্ষ নং-১২২, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, মৌলভীবাজার। ফোন : ০২৯৯৬৬৮৪২১০, মোবাইল : ০১৩১৮৩৯৬৯৮৩, ই-মেইল:ad-moulvibazar@dnrcrp.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 বিনামূল্যে প্রদান করা হয়ে থাকে।