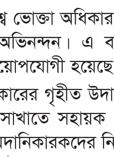
বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৩

"নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী"

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

facebook.com/dncrp VoktaOdhikarDNCRP হটলাইন: ১৬১২১

বিশেষ ক্রোড়পত্র। ১৫ মার্চ ২০২৩। ০১ চৈত্র ১৪২৯ প্রকাশনায়: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর সহযোগিতায়: তথ্য অধিদফতর (পিআইডি) এবং চলচ্চিত্র ও প্রকাশনা অধিদপ্তর, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়



بِسۡمِ اللّٰهِ الرَّحۡمٰنِ الرَّحِیۡمِ

রাষ্ট্রপতি
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ
বঙ্গভবন, ঢাকা।

বাণী

'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৩' উপলক্ষ্যে আমি ভোক্তা সাধারণকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন। এ বছর দিবসটির প্রতিপাদ্য 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' অত্যন্ত সময়োপযোগী হয়েছে বলে আমি মনে করি।

সরকারের গৃহীত উদার বাণিজ্য নীতি ও বহুমুখী নীতি সহায়তা প্রদানের ফলে দেশে বিনিয়োগ ও ব্যবসাখাতে সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি হয়েছে। বাংলাদেশ এখন শিল্প উদ্যোক্তা, বিনিয়োগকারী ও আমদানিকারকদের নিকট আকর্ষণীয় গন্তব্য। সরকারের উন্নয়ন দর্শনের আওতায় ধারাবাহিক নীতি ও কৌশল যথাযথভাবে বাস্তবায়নের মাধ্যমে বাংলাদেশ অর্থনৈতিক ও সামাজিকখাতে ইতোমধ্যে ঈর্ষণীয় উন্নতি করেছে। ফলে জাতিসংঘ বাংলাদেশকে স্বল্পোন্নত দেশের তালিকা হতে উত্তরণে চূড়ান্ত সুপারিশ প্রদান করেছে।

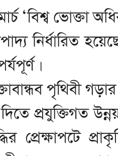
দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধির সূচকের ঊর্ধ্বগতি নিশ্চিত করতে নিরবিচ্ছিন্ন, নিরাপদ ও নবায়নযোগ্য জ্বালানির যোগান একটি গুরুত্বপূর্ণ পূর্বশর্ত। জাতীয় সমৃদ্ধি, ভোক্তা-অধিকার রক্ষা ও টেকসই উন্নয়নের জন্য জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে জীবাশ্ম জ্বালানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে নবায়নযোগ্য জ্বালানির ব্যবহার বৃদ্ধি করতে হবে। আমি আশা করি, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভেজাল ও মজুতদারি প্রতিরোধ, বাজার ব্যবস্থার সার্বিক তদারকির পাশাপাশি ভোক্তাদের জন্য প্রয়োজনীয় নিরাপদ জ্বালানির বিপণন ও বাজার ব্যবস্থাপনায়ও কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

ভোক্তা-অধিকার একটি সর্বজনীন অধিকার। সরকার ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রণয়ন করেছে। আইনের যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য জনগণ, জনপ্রতিনিধি, ব্যবসায়ী ও প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীগণের সম্মিলিত প্রচেষ্টার বিকল্প নেই। 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- এ প্রত্যাশা করি।

আমি 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৩' উপলক্ষ্যে গৃহীত সকল কর্মসূচির সফলতা কামনা করছি।

জয় বাংলা।
খোদা হাফেজ, বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

মোঃ আবদুল হামিদ



মন্ত্রী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

১৫ মার্চ 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৩' উপলক্ষ্যে সকল ভোক্তাকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা। এ বছর দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারিত হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' যা বর্তমান বৈশ্বিক জ্বালানি পরিস্থিতিতে অত্যন্ত তাৎপর্যপূর্ণ।

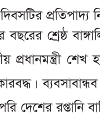
ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী গড়ার লক্ষ্যে এবং দেশের চলমান উন্নয়নের ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখতে ও উন্নয়নকে টেকসই রূপ দিতে প্রযুক্তিগত উন্নয়নের পাশাপাশি নিরাপদ জ্বালানি ব্যবহার অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। দেশের অব্যাহত অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধির প্রেক্ষাপটে প্রাকৃতিক গ্যাসের ক্রমবর্ধমান চাহিদার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে সরকার দেশের স্থলভাগে ও সমুদ্রসীমায় তেল ও গ্যাস অনুসন্ধান, উত্তোলন, সঞ্চালন ও বিতরণের নানাবিধ কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করেছে। এছাড়া সৌরশক্তিসহ নবায়নযোগ্য জ্বালানি ব্যবহারে সরকারের প্রচেষ্টাও আন্তর্জাতিক অঙ্গণে ব্যাপকভাবে প্রশংসিত হয়েছে।

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধুর সোনার বাংলার স্বপ্ন বাস্তবায়ন এবং তাঁর সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার প্রত্যয়ে সর্বজনীন এ অধিকার প্রতিষ্ঠা গুরুত্বপূর্ণ ও অগ্রগণ্য। দেশরত্ন বঙ্গবন্ধু কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার নেতৃত্বে ২০০৯ সালে জনগুরুত্বপূর্ণ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করা হয়। জনবান্ধব এ আইন বাস্তবায়নে প্রয়োজন জনগণ, জনপ্রতিনিধি, ব্যবসায়ী, প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীসহ বিভিন্ন স্তরের অংশীজনের সম্মিলিত প্রচেষ্টা। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ ভোক্তা স্বার্থ সুরক্ষায় দেশব্যাপী বিভিন্ন স্তরের অংশীজনের সহায়তায় বাজার অভিযান পরিচালনাসহ ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছেন। ক্রমবিকাশমান বৈশ্বিক বাণিজ্যের সাথে পাল্লা দিয়ে এগিয়ে চলছে বাংলাদেশের ব্যবসাবাণিজ্য। ভোক্তাদের অধিকার সমুন্নত রাখা এবং সুস্থ ব্যবসাবান্ধব পরিবেশ তৈরির ক্ষেত্রে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের পদক্ষেপসমূহ ইতোমধ্যে সর্বমহলে প্রশংসিত হয়েছে।

উন্নত বিশ্বের সঙ্গে তাল মিলিয়ে ২০৪১ সালের মধ্যে জ্ঞানভিত্তিক উন্নত স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের লক্ষ্যে কাজ শুরু করেছে বর্তমান আওয়ামী লীগ সরকার। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুত ২০৪১ সালের উন্নত, সমৃদ্ধ ও স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার স্বপ্ন বাস্তবায়নে ভোক্তার আস্থাশীল দেশ বিনির্মাণ করে বঙ্গবন্ধুর সোনার বাংলা গড়তে এ অধিদপ্তর সর্বাগ্রে তৎপর থাকবে-বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসে এটি আমার প্রত্যাশা।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

(টিপু মুনশি, এমপি)



সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৩ উদ্‌যাপন করা হচ্ছে-এটা জেনে আমি আনন্দিত। এ উপলক্ষ্যে ভোক্তা সাধারণসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন। বর্তমান বৈশ্বিক পরিস্থিতির গুরুত্ব বিবেচনায় এ বছর দিবসটির প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' যা অত্যন্ত তাৎপর্যপূর্ণ।

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙ্গালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের "সোনার বাংলা" গড়ার প্রত্যয়ে তাঁরই সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার নেতৃত্বে ২০৪১ সালের মধ্যে বাংলাদেশকে উন্নত বিশ্বে উন্নীতকরণের লক্ষ্যে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় দৃঢ় অঙ্গীকারবদ্ধ। ব্যবসাবান্ধব পরিবেশ সৃষ্টি, বিশ্ব বাজারে নতুন রপ্তানি বাজার অনুসন্ধান, বিদ্যমান বাজার সুসংহতকরণ, পণ্য বহুমুখীকরণ সর্বোপরি দেশের রপ্তানি বাণিজ্যকে অধিকতর গতিশীল করার লক্ষ্যে সরকার নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। পাশাপাশি নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের বাজার স্থিতিশীল রাখতে এবং ভেজালমুক্ত পণ্য সরবরাহ নিশ্চিত করতে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। অধিকন্তু, সরকার ১ কোটি ফ্যামিলি কার্ডের মাধ্যমে ভর্তুকি মূল্যে প্রতিমাসে ২ লিটার সয়াবিন তেল, ২ কেজি মশুর ডাল, ১ কেজি চিনি এবং এর সাথে রমজান মাসে ১ কেজি খেজুর (শুধু ঢাকায়) এবং ১ কেজি করে ছোলা বিক্রয় করছে যা নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের বাজার স্থিতিশীল রাখতে ভূমিকা রাখছে।

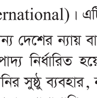
ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিতকল্পে জাতির পিতার সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার ঐকান্তিক প্রচেষ্টায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করা হয় এবং আইনটির সফল বাস্তবায়নের জন্য ২০১০ সালে প্রতিষ্ঠা করা হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন একটি জনগুরুত্বপূর্ণ দপ্তর। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে অধিদপ্তর নিয়মিত বাজার অভিযান পরিচালনা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে নকল ও ভেজালের বিরুদ্ধে কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণসহ নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল ও সরবরাহ স্বাভাবিক রাখতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে।

একটি দেশের অর্থনীতির মূল চালিকাশক্তি হলো জ্বালানি ও বিদ্যুৎ। জ্বালানির গুরুত্ব অনুধাবন করে সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙালি, স্বাধীনতার মহান স্থপতি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান ১৯৭৫ সালের ০৯ আগস্ট বিদেশি তেল কোম্পানি 'শেল অয়েল' হতে ০৫টি গ্যাসক্ষেত্র- তিতাস, হবিগঞ্জ, রশিদপুর, কৈলাশটিলা ও বাখরাবাদ ক্রয় করে রাষ্ট্রীয় মালিকানা প্রতিষ্ঠা করেন, যা অদ্যাবধি দেশের অর্থনীতির উন্নয়নে ও জ্বালানি নিরাপত্তার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখে চলছে। জাতির পিতার এ যুগান্তকারী ও দূরদর্শী সিদ্ধান্তের ফলে দেশের জ্বালানি নিরাপত্তার গোড়াপত্তন ঘটে। টেকসই উন্নয়নের জন্য প্রয়োজন পরিবেশবান্ধব জ্বালানি ও ভোক্তার সচেতনতা। বর্তমান বৈশ্বিক বাস্তবতায় অর্থনৈতিক উন্নয়নের গতিধারা স্থিতিশীল রাখতে জনগণকে জ্বালানি ব্যবহারে সাশ্রয়ী ও সচেতন করার কোনো বিকল্প নেই। দেশের চলমান উন্নয়নের ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখতে ও উন্নয়নকে টেকসই রূপ দিতে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের পাশাপাশি জ্বালানি নিরাপত্তা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিরলস প্রচেষ্টায় এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সার্বিক সহযোগিতায় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে জ্বালানির অপচয় রোধ করে সাশ্রয়ী ব্যবহার নিশ্চিতকরণে সকলের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিতেও অধিদপ্তর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে বলে আমি বিশ্বাস করি। আমি আরও বিশ্বাস করি 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' এই প্রতিপাদ্যকে উপজীব্য করে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবসটি ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে জনসচেতনতা সৃষ্টিসহ সবার জন্য নিরাপদ জ্বালানি নিশ্চিতে অগ্রণী ভূমিকা রাখবে।

বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৩ উদ্‌যাপন উপলক্ষ্যে গৃহীত সকল কর্মসূচির সফলতা কামনা করছি।

জয় বাংলা
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক

তপন কান্তি ঘোষ



সভাপতি
কনজুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব)

বাণী

ভোক্তা-অধিকার মানবাধিকারেরই নামান্তর। দোলনা থেকে কবর পর্যন্ত সমাজের উচ্চতর হতে প্রান্তিক পর্যায়ের সকল মানুষই ভোক্তা। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন এবং জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা সরকারের যুগান্তকারী পদক্ষেপ। ভোক্তা-অধিকার রক্ষায় একটি অলাভজনক আন্তর্জাতিক প্লাটফর্ম হচ্ছে CI (Consumers International)। এটি প্রতিষ্ঠিত হয় ১৯৬০ সালে এবং ১০০টি দেশের ২০০টির বেশি সংগঠন CI এর সদস্য।

অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস আনুষ্ঠানিকভাবে পালিত হচ্ছে। দিবসটির এবারের প্রতিপাদ্য নির্ধারিত হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' যা অত্যন্ত সময়োপযোগী। এই প্রতিপাদ্যের মাধ্যমে জ্বালানির সুষ্ঠু ব্যবহার, নতুন জ্বালানির অনুসন্ধান এবং পরিবেশবান্ধব বিকল্প জ্বালানি ব্যবহারে উদ্বুদ্ধকরণের মাধ্যমে জ্বালানি নিরাপত্তার পাশাপাশি ভোক্তা-অধিকার নিশ্চিতকরণে এ দিবসটি আমাদের অনুপ্রেরণা যোগাবে।

ডিজিটাল বাংলাদেশ এখন একটি বাস্তবতা। স্মার্ট বাংলাদেশ ও স্মার্ট ভোক্তা গঠনই আমাদের পরবর্তী লক্ষ্য। আর তাই স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্য পূরণে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও জনসচেতনতা বৃদ্ধিসহ কাজ করে যাচ্ছে এবং এ প্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

জয় বাংলা

গোলাম রহমান

'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' এ শুধু ভোক্তাকে সুরক্ষিত করা হয়নি একই সাথে সৎ ও নিষ্ঠাবান ব্যবসায়ীদেরকেও সুরক্ষা দেওয়া হয়েছে। ভোক্তা কর্তৃক মিথ্যা বা হয়রানিমুলক অভিযোগ দাখিল করার জন্য শাস্তির (০৩ বছরের জেল বা অনূর্ধ্ব ৫০০০০/- (পঞ্চাশ হাজার টাকা) জরিমানা বা উভয় দণ্ডের) বিধান রয়েছে। তাই এ কথা নির্দ্বিধায় বলা যায় যে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ একদিকে যেমন ভোক্তাবান্ধব অন্যদিকে তেমনি ব্যবসায়ীবান্ধবও বটে।

ভোক্তার করণীয়

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে সরকারের পাশাপাশি ভোক্তার রয়েছে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা। সচেতন ও সহযোগিতাপ্রবণ ভোক্তাই একটি সুস্থ বাজার ব্যবস্থা তৈরিতে প্রধান নিয়ামক। চটকদার বিজ্ঞাপন দেখে আকৃষ্ট না হয়ে পণ্য ও সেবা ক্রয়ের পূর্বে দেখে শুনে বুঝে ক্রয় করা একজন সচেতন ও দায়িত্বশীল ভোক্তার পরিচয়। ভোক্তা সাধারণ ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে জানার পাশাপাশি ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যের বিরুদ্ধে সংগঠিত ও সোচ্চার হলে এবং অভিযোগের মাধ্যমে প্রতিকার প্রত্যাশী হলে এ আইনের সফল বাস্তবায়ন সম্ভব হবে।

ভোক্তা-অধিকার ও আমাদের করণীয়

সৌন্দর্যের এক অপার লীলাভূমি, অমিত সম্ভাবনার দেশ বাংলাদেশ আজ বিশ্বের বুকে এক উদীয়মান ব্যাঘ্র হিসেবে পরিচিতি লাভ করেছে। ১৯৭১ সালে স্বাধীনতার মহান স্থপতি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের উদাত্ত আহবানে সাড়া দিয়ে এক রক্তক্ষয়ী যুদ্ধে ৩০ লক্ষ শহীদ ও ২ লক্ষ মা-বোনের আত্মত্যাগের বিনিময়ে বহু কষ্টে অর্জিত হয় আমাদের স্বাধীনতা। স্বাধীনতা প্রাপ্তির পর যুদ্ধ বিধ্বস্ত দেশকে উন্নত সমৃদ্ধ রাষ্ট্রে পরিণত করার লক্ষ্যে বঙ্গবন্ধু জাতিকে প্রদান করেন এক নতুন দর্শন 'সোনার বাংলা'। যার ভিত্তি হচ্ছে ক্ষুধা, দারিদ্র্য ও শোষণমুক্ত বাংলাদেশ। জাতির পিতার লালিত স্বপ্ন বাস্তবায়ন করতে গিয়ে তাঁরই সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ২০০৯ সালে দেশকে ডিজিটাল বাংলাদেশ হিসেবে গড়ে তুলতে রূপকল্প-২০২১ প্রদান করেন। সময়ের ধারাবাহিকতায় বাংলাদেশ আজ সেটি বাস্তবায়ন করে উন্নয়নশীল দেশে উন্নীত হতে চলেছে। বর্তমানে সরকার ২০৪১ সালের মধ্যে 'স্মার্ট বাংলাদেশ' ভিশন বাস্তবায়নে কার্যক্রম শুরু করার নির্দেশনা দিয়েছেন যার ভিত্তি হবে 'স্মার্ট সিটিজেন, স্মার্ট ইকোনমি, স্মার্ট গভর্নমেন্ট ও স্মার্ট সোসাইটি'। এক্ষেত্রে স্মার্ট ইকোনমি গড়ে তোলার লক্ষ্যে ও শোষণমুক্ত জাতি গঠনে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে। আজ ১৫ই মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস। এবারের দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী'। বর্তমানে বিশ্বব্যাপী জ্বালানি চাহিদা বৃদ্ধির বিপরীতে জীবাশ্ম জ্বালানির প্রাপ্যতা হ্রাস এবং পরিবেশের ওপর এর বিরূপ প্রভাব গভীর চিন্তার বিষয়। জাতীয় সমৃদ্ধি ও টেকসই উন্নয়নের জন্য জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে জীবাশ্ম জ্বালানির ওপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে নবায়নযোগ্য জ্বালানির ব্যবহার বৃদ্ধি, জ্বালানি সাশ্রয় এবং নতুন সম্ভাবনাময় টেকসই জ্বালানির অনুসন্ধান করা খুবই জরুরি। নিরাপদ জ্বালানি নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকারগুলো সংরক্ষণ হলে টেকসই উন্নয়ন সম্ভব হবে এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত, সমৃদ্ধ দেশ হিসেবে 'স্মার্ট বাংলাদেশ' বিশ্ব দরবারে মাথা উঁচু করে দাঁড়াতে পারবে।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়নের উদ্দেশ্য

ভোক্তা-অধিকার সুরক্ষা ও সংরক্ষণ নিশ্চিত করতে 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' প্রণীত হয়েছে। এ আইনের উদ্দেশ্য হলো মূলত ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়ন, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ, ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি, নিরাপদ পণ্য ও সঠিক সেবা নিশ্চিতকরণ, ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাকে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা, পণ্য ও সেবা ক্রয়ে প্রতারণা রোধ এবং গণসচেতনতা সৃষ্টি করা। ১৯৬২ সালের ১৫ মার্চ সাবেক মার্কিন প্রেসিডেন্ট জন এফ কেনেডি কংগ্রেসে ভোক্তার স্বার্থ রক্ষার বিষয়ে বক্তৃতা দেন। ভোক্তার চারটি অধিকার সম্বন্ধে তিনি আলোকপাত করেন। এগুলো হলো- নিরাপত্তার অধিকার, তথ্য প্রাপ্তির অধিকার, পছন্দের অধিকার এবং অভিযোগ প্রদানের অধিকার। ১৯৮৫ সালে জাতিসংঘ কেনেডি বর্ণিত চারটি মৌলিক অধিকারকে আরও বিস্তৃত করে অতিরিক্ত আরও আটটি মৌলিক অধিকার সংযুক্ত করে। কেনেডির ভাষণের দিনকে স্মরণীয় করে রাখতে ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস হিসেবে পালন করা হয়।

ভোক্তা ও ভোক্তা-অধিকার

ভোগ শব্দ থেকে ভোক্তার উৎপত্তি। যিনি মূল্যের বিনিময়ে কোন ভোগ্যপণ্য বা সেবা ক্রয় করেন তিনিই ভোক্তা। বিশ্বের সকল ভোক্তার ৮টি অধিকারকে স্বীকৃতি দিয়েছে জাতিসংঘ। এগুলো হলো মৌলিক চাহিদা পূরণ, তথ্য পাওয়া, নিরাপদ পণ্য ও সেবা পাওয়া, পছন্দ ও জানার অধিকার, অভিযোগ করা ও প্রতিকার পাওয়ার অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে শিক্ষা লাভের ও সর্বোপরি সুস্থ পরিবেশের অধিকার। একজন অধিকার সচেতন নাগরিকের দায়িত্বশীল পদক্ষেপ ভোক্তা অধিকার সুরক্ষায় বিশেষ ইতিবাচক ভূমিকা রাখবে।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের জাতীয়, জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন কমিটি

ভোক্তা-অধিকার আইন বাস্তবায়নের জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর নেতৃত্বে রয়েছে ২৯ সদস্য বিশিষ্ট সর্বোচ্চ ফোরাম 'জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ'। বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিবসহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের অতিরিক্ত সচিব ও যুগ্ম-সচিব, এফবিসিসিআই এর সভাপতি, কনজ্যুমার্স অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ এর সভাপতি, জাতীয় প্রেস ক্লাবের সভাপতি, জাতীয় মহিলা সংস্থার চেয়ারম্যান, ঔষধ শিল্প সমিতির সভাপতি, বিশিষ্ট নাগরিকসহ অর্থনীতি, ব্যবসা, শিল্প ও জনপ্রশাসনে অভিজ্ঞতা-সম্পন্ন ব্যক্তি পরিষদে অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। সমগ্র দেশে ভোক্তা অধিকারকে একটি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে ও আইনের ধারা ১০ অনুযায়ী সকল জেলায় জেলা প্রশাসককে সভাপতি করে ১১ সদস্য বিশিষ্ট 'জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি' গঠন করা হয় এবং প্রবিধান ২০১৩ অনুসারে সকল উপজেলায় উপজেলা চেয়ারম্যানকে সভাপতি করে ১৮ সদস্য বিশিষ্ট ও সকল ইউনিয়নে ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যানকে সভাপতি করে ২০ সদস্য বিশিষ্ট ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। প্রতিমাসে এসকল কমিটি মাসিক সভা ছাড়াও প্রচারণামূলক কাজসহ সেমিনার ও দিবস উদযাপন করে থাকে যার ফলে এ আইনের সুফল তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তা পর্যন্ত পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে।

অধিদপ্তরের কার্যক্রম

ভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা এবং ব্যবসায়ীদের মধ্যে বিশ্বাস ও আস্থার পরিবেশ তৈরি করার একটি গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্র হলো জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। প্রতিকারের চাইতে প্রতিরোধকে অধিক গুরুত্বপূর্ণ বিবেচনায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর উৎপাদনকারী, সরবরাহকারী, বাজারজাতকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নিয়মিত তদারকির মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কাজের প্রতিরোধ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী অপরাধের শাস্তি ও প্রতিকার প্রদান করে। বাজার তদারকিকালে জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য লিফলেট, প্যাম্পলেট বিতরণ করা হয়। অভিযোগ নিষ্পত্তি ছাড়াও অধিদপ্তর ভোক্তাদের সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বহুমাত্রিক গণসচেতনতামূলক সভা, সেমিনার এবং মতবিনিময় সভার আয়োজন করে থাকে।

কনজুমার কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) সফটওয়্যার এবং ওয়েব পোর্টাল চালু

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তিমূলক কার্যক্রম আরও সহজীকরণ করতে কনজ্যুমার কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) সফটওয়্যার এবং ওয়েব পোর্টাল চালু করেছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমকে একটি তথ্যপ্রযুক্তিনির্ভর ব্যবস্থায় পরিণত করার লক্ষ্যে ডিজিটাল প্রযুক্তি কাজে লাগিয়ে ডিজিটাল বাংলাদেশ প্রতিষ্ঠা করা বর্তমান সরকারের একটি অঙ্গীকার। এরই অংশ হিসেবে ডিজিটাল প্লাটফর্ম ব্যবহার করে ভোক্তারা যেন সহজে অভিযোগ করতে পারেন এবং দ্রুত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করা যায় সেই লক্ষ্য সামনে রেখে এ ওয়েব পোর্টাল এবং সফটওয়্যার তৈরি করা হয়েছে। এ ব্যবস্থায় অভিযোগ করার পর তাদের কাছে একটি ফিরতি এসএমএস আসবে এবং তাদের আনীত অভিযোগের অবস্থান সম্পর্কে জানতে পারবেন। এর ফলে গ্রাম অর্থাৎ তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তারাও অভিযোগ দায়েরের সুযোগ পাবে।

ভোক্তাদের জন্য রয়েছে ভোক্তা বাতায়ন শীর্ষক হটলাইন (১৬১২১)

প্রান্তিক পর্যায়ের ভোক্তারা যাতে সহজে অভিযোগ করতে পারেন সেজন্য 'ভোক্তা বাতায়ন' শীর্ষক হটলাইন সার্ভিস চালু করেছে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। যার নাম্বার ১৬১২১। এর মাধ্যমে তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তারাও অভিযোগ দায়ের করার সুযোগ পাবেন। যেকোন ভোক্তার অধিকার ক্ষুণ্ণ হলে এ নম্বরে ফোন করে অভিযোগ জানাতে পারবেন। তদন্তে অভিযোগ প্রমাণিত হলে আরোপিত জরিমানার ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারী প্রাপ্য হবেন।

অভিযোগ দায়ের ও প্রতিকার

কোন পণ্য বা সেবা ক্রয়ে প্রতারিত বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে সংক্ষুব্ধ ভোক্তাকে কারণ উদ্ভব হওয়ার ত্রিশ দিনের মধ্যে উপযুক্ত প্রমাণসহ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা তাঁর ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। অভিযোগটি সরাসরি/ডাকযোগে/ফ্যাক্স/ই-মেইল বা অন্যান্য ইলেকট্রনিক মাধ্যমে প্রেরণ করা যাবে। অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা-মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ থাকতে হবে। প্রত্যেক জেলার জেলা ম্যাজিস্ট্রেট এবং উপজেলায় উপজেলা নির্বাহী অফিসারের নিকট অভিযোগ দায়ের করা যাবে। ভোক্তার দায়েরকৃত অভিযোগ তদন্তে প্রমাণিত হলে আরোপিত জরিমানার ২৫% অভিযোগকারী প্রাপ্য হবেন। তবে অধিদপ্তরের কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারী এ অর্থ প্রাপ্য হবেন না। এরূপ প্রতিকার ব্যবস্থা অন্য আইনে বিরল।

ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য, অপরাধ ও দণ্ড

ভোক্তা অধিকার ক্ষুণ্ণ বা অরক্ষিত হয় এমন কার্যই ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য বলে বিবেচিত। পণ্যের মোড়কে অত্যাবশ্যকীয় তথ্যাদি যথা উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ, সর্বোচ্চ খুচরা মূল্য, উপাদান, ব্যবহারবিধি ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা অমান্য করা; পণ্যের ও সেবার মূল্য তালিকা সহজে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন না করা; নির্ধারিত মূল্যের অতিরিক্ত মূল্যে পণ্য, ওষুধ বা সেবা বিক্রয়; জ্ঞাতসারে ভেজাল পণ্য বা ওষুধ বিক্রয়; মানবজীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক নিষিদ্ধ দ্রব্য কোন খাদ্যপণ্যের সাথে মিশ্রণ; অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ; মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা প্রতারণা; প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা; ওজনে বা পরিমাপে কারচুপি; দৈর্ঘ্য পরিমাপের ক্ষেত্রে কারচুপি; পণ্যের নকল প্রস্তুত; মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়; সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য; অবহেলা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য ও জীবনহানি; মিথ্যা ও হয়রানিমূলক মামলা দায়ের ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য হিসেবে পরিগণিত। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী এসকল কার্য সংঘটিত হলে এবং তা অপরাধ হিসেবে প্রমাণিত হলে অপরাধের কারণ ভেদে ৫০,০০০/-(পঞ্চাশ হাজার টাকা) হতে ২,০০,০০০/- (দুই লক্ষ টাকা) পর্যন্ত অর্থদণ্ড ও ০১ (এক) বছর হতে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) বছর পর্যন্ত কারাদণ্ড বা উভয় দণ্ডের বিধান রয়েছে। এছাড়া একই অপরাধ পুনঃসংঘটনের জন্য সংশ্লিষ্ট অপরাধের জন্য নির্ধারিত দণ্ডের দ্বিগুণ দণ্ড প্রদানের বিধান রয়েছে। সংঘটিত অপরাধ ও আরোপযোগ্য দণ্ডের চিত্র নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

ধারা	ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ	দণ্ড
৩৭	পণ্যের মোড়ক ইত্যাদি ব্যবহার না করা: কোন আইন বা বিধি দ্বারা কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে সংশ্লিষ্ট পণ্যের ওজন, পরিমাণ, উপাদান, ব্যবহারবিধি, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, প্যাকেটজাতকরণের তারিখ ও মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ স্পষ্টভাবে লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৩৮	মূল্য তালিকা প্রদর্শন না করা: কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্য তালিকা লটকিয়ে প্রদর্শন না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৩৯	সেবার মূল্য তালিকা সংরক্ষণ ও প্রদর্শন না করা: কোন আইন বা বিধি দ্বারা আরোপিত বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানে সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকিয়ে প্রদর্শন না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪০	ধার্যকৃত মূল্যের অধিক মূল্যে পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয়: কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪১	ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়: জ্ঞাতসারে ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪২	খাদ্য পণ্যে নিষিদ্ধ দ্রব্যের মিশ্রণ: মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক কোন দ্রব্য, কোন খাদ্য পণ্যের সহিত যার মিশ্রণ কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হয়েছে, উক্তরূপ দ্রব্য কোন খাদ্য পণ্যের সহিত মিশ্রিত করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৩	অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ: মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতি হয় এমন কোন প্রক্রিয়ায়, যা কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হয়েছে, কোন পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা।	অনূর্ধ্ব ২ (দুই) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ১০০,০০০ (এক লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৪	মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা: কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অসত্য বা মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৫	প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা: প্রদত্ত মূল্যের বিনিময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৬	ওজনে কারচুপি: কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়কালে ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত ওজন অপেক্ষা কম ওজনের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৭	বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি: কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে ওজন পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্র প্রকৃত ওজন অপেক্ষা অতিরিক্ত ওজন প্রদর্শিত হওয়া।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৮	পরিমাপে কারচুপি: কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়কালে ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত পরিমাপ অপেক্ষা কম পরিমাপের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৪৯	দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি: কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে কোন দোকান বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫০	পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন: কোন পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫১	মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়: মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫২	সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য: কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত বিধি-নিষেধ অমান্য করে সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে এমন কোন কার্য করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৩	অবহেলা, ইত্যাদি দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য, জীবনহানি, ইত্যাদি ঘটানো: কোন সেবা প্রদানকারী অবহেলা, দায়িত্বহীনতা বা অসতর্কতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানি ঘটানো।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৪	মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়ের: কোন ব্যক্তি ব্যবসায়ী বা সেবা প্রদানকারীকে হয়রানি বা জনসমক্ষে হেয় করা বা তার ব্যবসায়িক ক্ষতি সাধনের অভিপ্রায়ে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়ের করা।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন)বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ৫০,০০০ (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অথদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৫	অপরাধ পুনঃসংঘটন: ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কোন অপরাধের জন্য দণ্ডিত ব্যক্তি কর্তৃক পুনরায় একই অপরাধ করা।	সংশ্লিষ্ট অপরাধের জন্য নির্ধারিত সর্বোচ্চ দণ্ডের দ্বিগুণ দণ্ড।

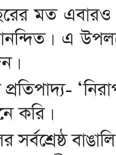
ব্যবসায়ীবৃন্দের করণীয়

দেশের অর্থনীতির মূল চালিকা শক্তি হলো ব্যবসা-বাণিজ্য। অর্থনৈতিক উন্নয়ন এবং সামাজিক নানাসূচকে লক্ষণীয় উন্নতির ফলে এখন বিশ্ব অর্থনীতির এক অন্যতম উদীয়মান শক্তি বাংলাদেশ। আমাদের পণ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, আমদানি, বাজারজাতকরণ ও বিক্রয় কার্যক্রমে মান উন্নয়ন হয়েছে। সে ধারাবাহিকতায় ভোক্তা চাহিদার উপর ভিত্তি করে গড়ে ওঠা বাজার ব্যবস্থা হতে হবে ভোক্তা বান্ধব ও নিরাপদ। খুচরা ও পাইকারি বিক্রেতাগণ ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল ও শাস্তি সম্পর্কে সচেতন হলে সবার জন্য উন্নত সেবা ও নিরাপদ পণ্য প্রাপ্যতা নিশ্চিত হবে। চমকপ্রদ প্রচার-প্রচারণা, চটকদার বিজ্ঞাপন এবং প্রচারণার হাঁকডাকের মাধ্যমে নিম্নমানের পণ্য ও সেবার বিক্রয় কার্যক্রম ব্যবসায়ী সমাজের ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ন করছে। এ নেতিবাচক মানসিকতা পরিহার করা বাঞ্ছনীয়। ব্যবসায়ীদের স্বদিচ্ছা, চেষ্টা, আইনানুগ ব্যবসা পরিচালনা গড়ে তুলতে পারে একটি সুস্থ এবং সহযোগিতামূলক উৎপাদক-ব্যবসায়ী-ভোক্তা সম্পর্ক।

আমাদের করণীয়

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর দূরদর্শী দিকনির্দেশনায় এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী'র বলিষ্ঠ নেতৃত্বে ও সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সার্বিক সহযোগিতায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর দৃঢ়চিত্তে এগিয়ে চলছে। বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির সভাপতি ও সদস্যগণও সময়ে সময়ে তাঁদের মূল্যবান মতামত ও পরামর্শ প্রদান করে থাকেন। দৈনন্দিন জীবনযাপনের নানা অনুষঙ্গ এ আইনের সাথে সম্পর্কযুক্ত বিধায় তা প্রতিটি মানুষকে প্রতিনিয়ত স্পর্শ করে। প্রযুক্তিগত উৎকর্ষ সাধনের সাথে সাথে নিরাপদ ও উন্নত ডিজিটাল সেবা নিশ্চিতকরণে সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহীতা উভয়কে সচেতন ও দায়িত্বশীল আচরণ করতে হবে। অন্যথায় ডিজিটাল নিরাপত্তা বিঘ্নিত হবে; ভোক্তাও বঞ্চিত হবে ডিজিটাল বাংলাদেশের সুফল থেকে। আইন প্রণয়নের পর সবচেয়ে বড় চ্যালেঞ্জ হলো আপামর জনগণকে আইনটি সম্পর্কে অবগত করা। 'ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯' সম্পর্কে অবহিত হলে ভোক্তারা যেমন নিজেদের অধিকার সম্পর্কে সদা সচেতন থাকবে তেমনি প্রতিকারের জন্য আইনের আশ্রয় প্রত্যাশী হবে। অপরপক্ষে ব্যবসায়ীরা ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য, অপরাধ ও দণ্ড সম্পর্কে অবগত হলে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য হতে বিরত থাকবে। এভাবেই নিশ্চিত হবে টেকসই বাজার ব্যবস্থা ও অর্জিত হবে ভোক্তার আস্থা। নিরাপদ খাদ্য ও পণ্য নিশ্চিতকরণ এবং ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নের মাধ্যমে ২০৩০ সালে এসডিজি'র লক্ষ্যমাত্রা অর্জন ও ২০৪১ সালের মধ্যে ভোক্তার আস্থাশীল উন্নত ও সমৃদ্ধ বাংলাদেশ গড়ব; এই হোক আমাদের দৃঢ় অঙ্গীকার।

মনজুর মোহাম্মদ শাহরিয়ার
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর



بِسۡمِ اللّٰهِ الرَّحۡمٰنِ الرَّحِیۡمِ

প্রধানমন্ত্রী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

প্রতি বছরের মত এবারও ১৫ মার্চ 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৩' পালন করা হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। এ উপলক্ষ্যে দেশবাসীসহ বিশ্বের সকল ভোক্তাকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

এবারের প্রতিপাদ্য- 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী' যা অত্যন্ত সময়োপযোগী হয়েছে বলে আমি মনে করি।

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙালি, জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের আজন্ম লালিত স্বপ্ন ক্ষুধা, দারিদ্র্যমুক্ত ও সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলাদেশ গঠনের লক্ষ্যে বর্তমান সরকার বদ্ধপরিকর। জাতির পিতার প্রচেষ্টায় বাংলাদেশ জাতিসংঘের স্বল্পোন্নত দেশের তালিকায় অন্তর্ভুক্ত হয়। স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তীতে বিশ্ব দরবারে উন্নয়নশীল দেশ হিসেবে বাংলাদেশ স্বীকৃতি লাভ আওয়ামী লীগ সরকারের যুগান্তকারী অর্জন। আমাদের সরকারের সময়োপযোগী উদার বাণিজ্য নীতি এবং সমন্বিত নীতি কৌশল যথাযথভাবে বাস্তবায়নের ফলে বাংলাদেশ এখন দেশি-বিদেশি বিনিয়োগকারী এবং ব্যবসায়ীদের কাছে অত্যন্ত আকর্ষণীয় গন্তব্য হয়ে উঠেছে। নিজস্ব অর্থায়নে পদ্মা সেতু, বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান টানেল, রূপপুর নিউক্লিয়ার পাওয়ার প্ল্যান্ট, মাতারবাড়ী গভীর সমুদ্র বন্দর, মেট্রোরেলসহ মেগাপ্রকল্প বাস্তবায়ন বৈদেশিক বিনিয়োগ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধিতে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখবে বলে আমি আশা করি। এর ধারাবাহিকতায় আমরা বাংলাদেশকে ২০৩১ সালের মধ্যে উচ্চ মধ্যম আয়ের দেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত ও সমৃদ্ধ দেশের কাতারে উন্নীত করে স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে সক্ষম হবো-ইনশাআল্লাহ।

বৈশ্বিক জ্বালানি সংকটেও দেশের উৎপাদনশীলতা এবং উন্নয়নের ধারা অব্যাহত রাখতে আমরা সকল ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করেছি। দেশের জনগণকে জ্বালানি ব্যবহারে সাশ্রয়ী হতে উদ্বুদ্ধ করে নিরাপদ জ্বালানির সঠিক ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধির ধারা অব্যাহত রেখেছি। দেশে শতভাগ বিদ্যুতায়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হয়েছে। জ্বালানি খাতকে আধুনিক ও ডিজিটালাইজড করার জন্য সর্বাত্মক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। গ্যাস সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহার, নতুন নতুন গ্যাসক্ষেত্র আবিষ্কার, গ্যাস ও কয়লাভিত্তিক অর্থনৈতিক অবকাঠামোকে সুসংহত রূপদানের পাশাপাশি পরিবেশবান্ধব ও অন্যান্য বিকল্প জ্বালানির ব্যবহার এবং জ্বালানির অপচয় রোধ করে জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে আমরা বদ্ধপরিকর।

আমাদের সরকার ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন ও আইনের সফল বাস্তবায়নের জন্য ২০১০ সালে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা করে। অধিদপ্তরটি প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। বাজারে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্য সরবরাহ ও মূল্য পরিস্থিতি স্বাভাবিক রাখাসহ নকল ও ভেজাল রোধে অধিদপ্তর নিরবচ্ছিন্নভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

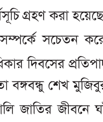
সকল ব্যবসায়ী ও ভোক্তার প্রতি আমার অনুরোধ প্রত্যেককেই নিজের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হওয়ার পাশাপাশি দায়িত্বশীল হতে হবে। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল প্রতিটি ঘরে পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী নিষ্ঠার সাথে যথাযথ ভূমিকা রাখবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

আসুন, সকলে ঐক্যবদ্ধভাবে আগামী প্রজন্মের জন্য একটি উন্নত-সমৃদ্ধ স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ে তুলি, বিনির্মাণ করি জাতির পিতার স্বপ্নের সোনার বাংলাদেশ।

আমি 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৩' উপলক্ষ্যে গৃহীত সকল কর্মসূচির সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

শেখ হাসিনা



চেয়ারম্যান
বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি
বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ
প্রাক্তন মন্ত্রী, বাণিজ্য ও শিল্প মন্ত্রণালয়

বাণী

আজ ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস। বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৩ যথাযোগ্য মর্যাদায় পালিত হচ্ছে। এ উপলক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক দিবসটিকে তাৎপর্যময় করে তুলতে নানা ধরনের কর্মসূচি গ্রহণ করা হয়েছে জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। এ সকল কর্মসূচির মাধ্যমে দেশের জনসাধারণকে তাঁদের অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন করে তোলা সম্ভব হবে বলেও আমি বিশ্বাস করি। কনজুমার্স ইন্টারন্যাশনাল কর্তৃক এবারের বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে-''নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী''।

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের সোনার বাংলা বিনির্মাণে ভোক্তাবান্ধব বাজার ব্যবস্থা বাস্তবায়নের কোনো বিকল্প নেই। বাঙ্গালি জাতির জীবনে ঘটনাবহুল মার্চ মাসের গুরুত্ব অপরিসীম। ১৯২০ সালের এই অগ্নিঝরা মার্চে জন্মেছিলেন হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙ্গালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান। শতবছর আগে যিনি জন্মগ্রহণ না করলে আমরা পেতাম না লাল-সবুজের পতাকা, বিশ্বের মানচিত্রে লিখা হতো না বাংলাদেশ। একাত্তরে সংকট উত্তরণে নতুন স্বপ্নের নেতৃত্বে ছিলেন জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান। একবিংশ শতাব্দীতে পৃথিবীর মানচিত্রে সমৃদ্ধ ও উন্নত বাংলাদেশ বিনির্মাণে ২০৪১ সালের মধ্যে ডিজিটাল থেকে 'স্মার্ট বাংলাদেশ' গড়ার লক্ষ্যে কাজ চলছে। এ লক্ষ্যে স্মার্ট সিটিজেন, স্মার্ট ইকোনমি, স্মার্ট গভর্ণমেন্ট এবং স্মার্ট সোসাইটি করার কর্মপরিকল্পনা নেয়া হয়েছে। এখানেই বাংলাদেশ থেমে থাকেনি, ২১০০ সালের ব-দ্বীপ কেমন হবে, সে পরিকল্পনাও নিয়েছেন বঙ্গবন্ধু কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা।

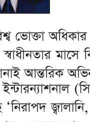
বর্তমান যান্ত্রিক বিশ্বে প্রযুক্তিগত উন্নয়ন ও অগ্রগতিতে ফুয়েল বা জ্বালানির ভূমিকা অপরিহার্য। গোটা বিশ্বের মোট জ্বালানি চাহিদার প্রায় আশি ভাগেরও বেশি যোগান দেয় ফসিল ফুয়েল বা জীবাশ্ম-জ্বালানি। বিশেষ করে পেট্রোলিয়াম তেল, কয়লা এবং প্রাকৃতিক গ্যাসভিত্তিক জ্বালানি। কিন্তু টেকসই উন্নয়ন ও ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী নিশ্চিতকল্পে জীবাশ্ম জ্বালানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে অর্থনৈতিকভাবে কার্যকরী এবং পরিবেশবান্ধব বিকল্প জ্বালানির উৎস খুঁজে বের করা এখন সময়ের দাবি। তাই এবারের বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য সময়োপযোগী।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে বাজার, শিল্প-কলকারখানা, হোটেল-রেঁস্তোরা ইত্যাদি তদারকি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে যাচ্ছে। সরকারের কঠোর ব্যবস্থাপনার ফলে ভোক্তা সাধারণকে মানসম্মত পণ্য ও নিরাপদ খাদ্য দ্রব্য সরবরাহ করা সম্ভব হচ্ছে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের তৎপরতার ফলে ভোক্তাগণের দুর্ভোগ অনেকাংশে কমে এসেছে এবং পূর্বের যেকোন সময়ের তুলনায় এ অধিদপ্তরের প্রতি জনসাধারণের আস্থা বহুলাংশে বৃদ্ধি পেয়েছে। বঙ্গবন্ধু কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার গতিশীল ও যোগ্য নেতৃত্বে বাংলাদেশের উন্নয়ন অগ্রযাত্রায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মতৎপরতা আরও সুসংহত হবে বলে আমি বিশ্বাস করি। বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের সুফল জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিকতা ও নিষ্ঠার সাথে দায়িত্ব পালনে উদাত্ত আহ্বান জানাচ্ছি।

বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৩ উপলক্ষ্যে আয়োজিত সকল অনুষ্ঠানের সফলতা কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু

(তোফায়েল আহমেদ, এমপি)



মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

১৫ মার্চ 'বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস'। ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে বৈশ্বিক সচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে সারা বিশ্বব্যাপী সারা বিশ্বে পালন করা হয়। মহান স্বাধীনতার মাসে বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস উপলক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের পক্ষ থেকে সংশ্লিষ্ট সকলকে জানাই আন্তরিক অভিনন্দন ও শুভেচ্ছা।

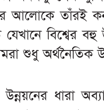
কনজুমারস ইন্টারন্যাশনাল (সিআই) কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিপাদ্যের সাথে সঙ্গতি রেখে এ বছর বাংলাদেশে দিবসটির প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী'। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান ১৯৭৫ সালের ৯ আগস্ট বহুজাতিক কোম্পানি শেল ওয়েলের কাছ থেকে তিতাস, রশিদপুর, হবিগঞ্জ, বাখরাবাদ এবং কৈলাসটিলা গ্যাসক্ষেত্রসমূহে রাষ্ট্রীয় মালিকানা প্রতিষ্ঠা করেন। তাঁর দূরদর্শী পরিকল্পনায় অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধির অন্যতম প্রধান নিয়ামক হিসেবে জ্বালানি খাতকে অগ্রাধিকার দিয়ে জ্বালানি নীতি প্রণয়ন করা হয়েছিল। সে সকল নীতি ও পরিকল্পনা অনুসরণ করে বর্তমান সরকারও ইতোমধ্যে জ্বালানিখাতে বিভিন্ন টেকসই ও পরিবেশবান্ধব উদ্যোগ গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করেছে। সৌরশক্তিসহ নবায়নযোগ্য জ্বালানি ব্যবহারে সরকারের প্রচেষ্টা আন্তর্জাতিক অঙ্গনেও ব্যাপকভাবে প্রশংসিত হয়েছে। আমরা জানি নিরাপদ পণ্য ও সেবা প্রাপ্তি জাতিসংঘ স্বীকৃত ভোক্তা-অধিকার। একই সাথে সাশ্রয়ী ও দূষণমুক্ত জ্বালানি সহজলভ্য করা জাতিসংঘ ঘোষিত টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট লক্ষ্যসমূহের মধ্যে অন্যতম। যে লক্ষ্য প্রকারান্তে ভোক্তা-অধিকারের সাথেও সম্পর্কিত। এভাবে নিরাপদ জ্বালানি নিশ্চিতের মাধ্যমে ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী গড়ে তোলা হলে টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট লক্ষ্য অর্জনের মাধ্যমে উন্নত ও সমৃদ্ধ বাংলাদেশ গড়ে তোলা সহজ হবে।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে ২০০৯ সালে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণীত হয়। এ আইন বাস্তবায়নের জন্য ২০১০ সালে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের আওতাধীনে প্রতিষ্ঠিত হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধে অধিদপ্তর কর্তৃক নিয়মিত বাজার, শিল্পকারখানা তদারকি করা হচ্ছে। যা নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য ও সরবরাহ স্বাভাবিক রেখে বাজার ব্যবস্থাপনায় স্থিতিশীলতা বজায় রাখতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা হিসেবে ক্ষতিগ্রস্ত ভোক্তাদের লিখিত অভিযোগ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হাট, বাজার, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসহ বিভিন্ন শ্রেণি ও পেশার ভোক্তা সাধারণ এবং বিভিন্ন পর্যায়ের ব্যবসায়ীদের অংশগ্রহণে সেমিনার, মতবিনিময় সভা, সচেতনতামূলক সভা, গণশুনানি আয়োজন করা হচ্ছে। এছাড়াও অধিদপ্তরের নিজস্ব হটলাইন সার্ভিসের মাধ্যমে তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তাগণও ভোক্তা-অধিকার সংক্রান্ত যেকোনো বিষয়ে জানতে পারছেন। অধিদপ্তরের কনজুমার কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিসিএমএস) এর মাধ্যমে দ্রুত ও সহজ উপায়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারছেন এবং অধিদপ্তরের নিজেস্ব ফেইসবুক পেইজ ও ইউটিউব চ্যানেলের মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে সচেতন হচ্ছেন। এভাবে ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে অধিদপ্তর দ্রুততম সময়ে ভোক্তাদেরকে তাঁদের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদানে সচেষ্ট রয়েছে। একটি সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ভোক্তার আস্থাশীল দেশ গঠনে এ অধিদপ্তর নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙ্গালি স্বাধীন সার্বভৌম বাংলাদেশের স্বপ্নদ্রষ্টা জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়ে তাঁরই সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার প্রগতিশীল উন্নয়ন কৌশল বাস্তবায়নের লক্ষ্যে আমরা সবাই কাজ করছি। বর্তমান সরকার ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণের পর 'স্মার্ট বাংলাদেশ' গড়ার উদ্যোগ নিয়েছে। তাই জ্বালানির নিরাপদ, সাশ্রয়ী ও সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে ২০৪১ সালের মধ্যে সকল ভোক্তাদের জন্য সুখী-সমৃদ্ধ এক উন্নত স্মার্ট বাংলাদেশ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে আমরা সততা, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার সাথে দায়িত্ব পালন করব-এটাই হোক বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৩ এ আমাদের অঙ্গীকার।

জয় বাংলা

এ.এইচ. এম. সফিকুজ্জামান



সভাপতি
এফবিসিসিআই

বাণী

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর উদ্যোগে ১৫ মার্চ ২০২৩ তারিখ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদ্‌যাপিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত।

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বপ্নের সোনার বাংলা বিনির্মাণের যে স্বপ্ন দেখেছিলেন তারই ধারাবাহিকতায় ৪র্থ শিল্পবিপ্লবের আলোকে তাঁরই কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছেন। করোনা মহামারিতে যেখানে বিশ্বের বহু উন্নত দেশের অর্থনীতিতে নেতিবাচক প্রভাব পড়েছে, সেখানে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার নেতৃত্বে আমরা শুধু অর্থনৈতিক উন্নয়নের ধারা ধরে রাখতেই সফল হইনি বরং মহামারি নিয়ন্ত্রণে রেখে বিশ্বের কাছে উদাহরণ সৃষ্টি করেছি।

অর্থনৈতিক উন্নয়নের ধারা অব্যাহত রাখতে বাংলাদেশের শীর্ষ বাণিজ্য সংগঠন এফবিসিসিআই এর নেতৃত্বে সরকারের সাথে ঐক্যবদ্ধভাবে কাজ করে যাচ্ছে বেসরকারি খাতের উদ্যোক্তারাও। কৃষি, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি, উৎপাদনমুখী শিল্প, সেবাসহ জাতীয় অর্থনীতির সকল পর্যায়ে যারা প্রতিনিধিত্ব করছেন।

ভোক্তার অধিকার সংরক্ষণে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থা ও সংগঠনের সাথে সমন্বিতভাবে কাজ করে যাচ্ছে। এর ফলে দেশে বর্তমানে সচেতন ও সহযোগিতাপ্রবণ ভোক্তা ও ব্যবসায়ী শ্রেণি গড়ে উঠেছে। আগামীতে ভোক্তা ও ব্যবসায়ীর মধ্যে সম্পর্ক আরও নিবিড় ও কার্যকর হবে বলে আমি আশাবাদি।

এ বছর বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে 'নিরাপদ জ্বালানি, ভোক্তাবান্ধব পৃথিবী'। আমি মনেকরি, নিরাপদ জ্বালানির সাশ্রয়ী ও সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে বর্তমান বৈশ্বিক জ্বালানি সংকট পরিস্থিতি মোকাবিলা করার ক্ষেত্রে এ প্রতিপাদ্যটি স্মার্ট বাংলাদেশের জন্য অত্যন্ত সংগতিপূর্ণ এবং সময়োপযোগী।

আগামী দিনে ভোক্তা-ব্যবসায়ীবান্ধব বাংলাদেশ গড়ে উঠুক, বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে এই শুভকামনা রইলো এফবিসিসিআই এর পক্ষ থেকে।

জয় বাংলা

মোঃ জসিম উদ্দিন
সভাপতি, এফবিসিসিআই