# বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪

## স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি

## জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

facebook.com/dncrp VoktaOdhikarDNCRP হটলাইন: ১৬১২১

বিশেষ ক্রোড়পত্র। ১৫ মার্চ ২০২৪। ০১ চৈত্র ১৪৩০ প্রকাশনায়: জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর সহযোগিতায়: তথ্য অধিদফতর (পিআইডি) এবং চলচ্চিত্র ও প্রকাশনা অধিদপ্তর, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

بسم الله الرحمن الرحيم

রাষ্ট্রপতি
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ
বঙ্গভবন, ঢাকা।

০১ চৈত্র ১৪৩০
১৫ মার্চ ২০২৪

### বাণী

‘বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৪’ উপলক্ষ্যে আমি দেশের ভোক্তা সাধারণকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

ভোক্তা-অধিকার একটি সর্বজনীন ও ন্যায্য অধিকার। নিয়মমাফিক ও আইনানুযায়ী পণ্য ক্রয়-বিক্রয় ও সেবা প্রদান মানুষের জীবনযাত্রাকে স্বাভাবিক ও স্বাচ্ছন্দ্যময় করে। এ লক্ষ্যে খাদ্যদ্রব্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াজাতকরণ, সংরক্ষণ, বাজারজাতকরণ ও বিপণনসহ প্রতিটি ক্ষেত্রে গুণগত মান নিশ্চিত করা অত্যাবশ্যক। সরকার ভোক্তাদের অধিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ প্রণয়ন করেছে। আইনের যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য জনগণ, জনপ্রতিনিধি, ব্যবসায়ী ও প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীদের সম্মিলিত প্রচেষ্টার বিকল্প নেই। দেশের আপামর জনসাধারণের অধিকার রক্ষায় জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরসহ সংশ্লিষ্ট সকল প্রতিষ্ঠান আইনের যথাযথ প্রয়োগ এবং তাদের ওপর অর্পিত দায়িত্ব নিষ্ঠার সাথে পালন করবে-এ প্রত্যাশা করি।

প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার প্রাজ্ঞ নেতৃত্বে ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নের পথ ধরে দেশ এখন স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের পথে এগিয়ে চলেছে। স্মার্ট বাংলাদেশ বাস্তবায়নের জন্য স্মার্ট ভোক্তা ও স্মার্ট বাজার ব্যবস্থাপনা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। স্মার্ট বাজার ব্যবস্থাপনা ও ডিজিটাল প্রযুক্তির প্রয়োগ পণ্যের ন্যায্যমূল্য ও গুণগত মান নিশ্চিতের মাধ্যমে ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখবে বলে আমি মনে করি। এ প্রেক্ষিতে এ বছরে দিবসটির প্রতিপাদ্য ‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি’ যথার্থ ও সময়োপযোগী হয়েছে বলে আমি মনে করি।

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের হাত ধরে অনেক ত্যাগের বিনিময়ে অর্জিত আমাদের মহান স্বাধীনতার মূল লক্ষ্য ছিল একটি সুখী সমৃদ্ধ সোনার বাংলা গড়ে তোলা। স্বাধীনতার সুফল জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দিতে সরকার নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। এ বছর পবিত্র রমজান মাসে ভোক্তা অধিকার দিবস পালিত হচ্ছে। রোজার মাসে ভোক্তা সাধারণ যাতে কারো ব্যক্তিস্বার্থ বা লোভ-লালসার কারণে কষ্ট না পায় সেদিকে ব্যবসায়ী, জনগণ ও জনপ্রতিনিধিসহ সকলকে সজাগ থাকতে হবে। ত্যাগের মনোভাব নিয়ে কাজ করতে হবে। আমি আশা করি, মহান মুক্তিযুদ্ধের চেতনা ধারণ করে ভোক্তা ও সেবা গ্রহীতাদের অধিকার সমুন্নত রাখতে দেশবাসী সচেতন হবেন এবং নিজ নিজ অবস্থান থেকে ফলপ্রসূ অবদান রাখবেন।

আমি ‘বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস ২০২৪’ উপলক্ষ্যে গৃহীত সকল কর্মসূচির সফলতা কামনা করছি।

জয় বাংলা।
খোদা হাফেজ, বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

মোঃ সাহাবুদ্দিন

প্রতিমন্ত্রী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

### বাণী

বিশ্বের অন্যান্য দেশের মতো বাংলাদেশেও ‘বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪’ উদ্‌যাপনের উদ্যোগকে আমি স্বাগত জানাই। এই শুভক্ষণে আমি দেশের ভোক্তা সাধারণ ও ব্যবসায়ীবৃন্দসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে অভিনন্দন ও শুভেচ্ছা জানাচ্ছি। এ বছর দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারিত হয়েছে ‘‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি” যা কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা নির্ভর বর্তমান বিশ্ব পরিক্রমায় অত্যন্ত তাৎপর্যপূর্ণ।

ভোক্তা-স্বার্থ সুরক্ষায় তথ্য প্রযুক্তির সফল প্রয়োগের মাধ্যমে স্মার্ট বাজার ব্যবস্থা তৈরি করে ভোক্তা ও ব্যবসাবান্ধব সমাজ প্রতিষ্ঠা করাই বর্তমান সরকারের লক্ষ্য। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের সোনার বাংলা বিনির্মাণে দেশের চলমান উন্নয়নের ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখতে ও উন্নয়নকে টেকসই রূপ দিতে ইন্টারনেট, কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, ব্লকচেইন, রোবোটিকস এবং তথ্য উপাত্তের সমন্বয়ে ডিজিটাল বাংলাদেশ থেকে স্মার্ট বাংলাদেশে রূপান্তর করাই ‘ভিশন ২০৪১’ এর লক্ষ্য। বঙ্গবন্ধুর সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার চোখ দিয়ে আমরা এমন এক স্মার্ট বাংলাদেশের স্বপ্ন দেখছি, যাতে করে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার মতো হাতিয়ার ব্যবহার করে অনেক দূর এগিয়ে যাবে বর্তমান ‘ডিজিটাল বাংলাদেশ’।

স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের অংশ হিসেবে অধিদপ্তর কর্তৃক উদ্ভাবিত ‘Consumer Complaint Management System (CCMS) শীর্ষক সফটওয়্যারের মাধ্যমে ভোক্তারা সহজে অভিযোগ দায়ের করতে পারছেন এবং অভিযোগের তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জানতে পারছেন। বর্ণিত সফটওয়্যার ব্যবহারের ফলে দ্রুততার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব হচ্ছে। এছাড়াও অধিদপ্তর কর্তৃক সার্বিক তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে যোগাযোগ প্রযুক্তি নির্ভর হটলাইন (১৬১২১) সেবা প্রদান করা হচ্ছে। ভবিষ্যতের স্মার্ট বাংলাদেশে স্মার্ট সিটিজেন ও স্মার্ট গভর্ন্যান্স এর অংশ হিসেবে কাজ করবে স্মার্ট ভোক্তা এবং স্মার্ট জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ফলে নির্মিত হবে স্থিতিশীল স্মার্ট বাজার ব্যবস্থাপনা।

কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার সুরক্ষিত ব্যবহারের মাধ্যমে জ্ঞানভিত্তিক উন্নত স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের লক্ষ্যে উন্নত বিশ্বের সঙ্গে তাল মিলিয়ে কাজ শুরু করেছে বর্তমান সরকার। আগামী ২০৪১ সালের মধ্যে একটি টেকসই, বুদ্ধিদীপ্ত, জ্ঞানভিত্তিক, উদ্ভাবনী স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ে তুলতে আমরা সর্বাগ্রে তৎপর থাকব-বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে এটি আমার প্রত্যাশা।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু।

আহসানুল ইসলাম টিটু এমপি

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

### বাণী

বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪ উদ্‌যাপন করা হচ্ছে-এটা জেনে আমি আনন্দিত। এ বছর দিবসটির প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে ‘‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি” যা সময়োপযোগী হয়েছে বলে আমি মনে করি।

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙালি 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, নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল ও সরবরাহ স্বাভাবিক রাখা, সর্বোপরি দেশের রপ্তানি বাণিজ্যকে অধিকতর গতিশীল করার লক্ষ্যে সরকারের নির্দেশনায় বাণিজ্য মন্ত্রণালয় নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। অধিকন্তু, সরকার স্মার্ট ফ্যামিলি কার্ডের মাধ্যমে ১ (এক) কোটি নিম্ন আয়ের পরিবারকে সাশ্রয়ী মূল্যে ভোগ্যপণ্য বিতরণ করছে যা নিত্য প্রয়োজনীয় 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 ২০০৯ 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 সচেতনতামূলক কার্যক্রম, নিয়মিত বাজার তদারকি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে নকল ও ভেজালের বিরুদ্ধে কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণসহ নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের মূল্য স্থিতিশীল ও সরবরাহ স্বাভাবিক রাখতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে।

বর্তমান সরকার ২০৪১ সালের মধ্যে জাতির পিতার স্বপ্নের উন্নত-সমৃদ্ধ স্মার্ট ‘সোনার বাংলা’ বিনির্মাণের প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে বদ্ধপরিকর। এ লক্ষ্যে সরকার ইতোমধ্যে স্মার্ট গভর্ণমেন্ট, স্মার্ট নাগরিক, স্মার্ট শিল্প কলকারখানা ও ব্যবসা-বাণিজ্য, স্বাস্থ্য, শিক্ষা, কৃষিসহ সকল ক্ষেত্রে রোবোটিকস, আর্টিফিসিয়াল ইন্টেলিজেন্স, ন্যানো টেকনোলজি, জেনেটিক ইঞ্জিনিয়ারিং, জৈব প্রযুক্তি অর্থাৎ ডিজিটাল ডিভাইস ব্যবহার নিশ্চিতের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। টেকসই উন্নয়নের জন্য প্রয়োজন উন্নত প্রযুক্তির ব্যবহার ও ভোক্তার সচেতনতা। বর্তমান বৈশ্বিক বাস্তবতায় অর্থনৈতিক উন্নয়নের গতিধারা স্থিতিশীল রাখতে জনগণকে স্মার্ট ভোক্তা হিসেবে গড়ে তোলার বিকল্প নেই। দেশের চলমান উন্নয়নের ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখতে ও উন্নয়নকে টেকসই রূপ দিতে ভোক্তার ন্যায্য অধিকার প্রাপ্তিতে নিরাপদ কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার ব্যবহার অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিরলস প্রচেষ্টায় এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সার্বিক সহযোগিতায় ডিজিটাল তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে স্মার্ট বাজার ব্যবস্থাপনা সৃষ্টির মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে অধিদপ্তর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে বলে আমি বিশ্বাস করি। আমি আরও বিশ্বাস করি ‘‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি” এই প্রতিপাদ্যকে উপজীব্য করে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসটি ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে জনসচেতনতা সৃষ্টিসহ সবার জন্য সর্বাধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিতে অগ্রণী ভূমিকা রাখবে।

পরিশেষে, বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস উদ্‌যাপনের সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে জানাই আন্তরিক অভিনন্দন ও শুভেচ্ছা। জাতীয় ও আন্তর্জাতিকভাবে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস সফল হোক, সার্থক হোক।

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 ১০০ টি দেশের ২০০টির বেশী সংগঠন CI এর পূর্ণাঙ্গ সদস্য।

অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস আনুষ্ঠানিক ভাবে পালিত হচ্ছে। দিবসটির এবারের প্রতিপাদ্য নির্ধারিত হয়েছে ‘‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি ” যা অত্যন্ত সময়োপযোগী। এই প্রতিপাদ্যের মাধ্যমে ভোক্তার অধিকারে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে ভোক্তার ন্যায্য অধিকার প্রাপ্তির পাশাপাশি স্মার্ট বাংলাদেশ গঠনে এ দিবসটি আমাদের অনুপ্রেরণা যোগাবে।

স্মার্ট বাংলাদেশ হলো বাংলাদেশ সরকারের একটি প্রতিশ্রুতি ও স্লোগান যা ২০৪১ সালের মধ্যে দেশকে ডিজিটাল বাংলাদেশ থেকে স্মার্ট বাংলাদেশে রূপান্তরের পরিকল্পনা। স্মার্ট বাংলাদেশ হবে সাশ্রয়ী, টেকসই, জ্ঞানভিত্তিক, বুদ্ধিদীপ্ত ও উদ্ভাবনী। আর তাই স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্য পূরণে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও জনসচেতনতা বৃদ্ধিসহ কাজ করে যাচ্ছে এবং এ প্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

গোলাম রহমান

## ভোক্তা-অধিকার ও আমাদের করণীয়

বঙ্গবন্ধুর সোনার বাংলা বিনির্মাণের অংশ হিসেবে বর্তমান সরকার ২০০৯ সালে জনবান্ধব ও জনগুরুত্বপূর্ণ “ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯” প্রণয়ন করেছে। ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধীকার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে এবং মাঠ পর্যায়ে আইনটি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা করা হয়। এ আইন বাস্তবায়নের জন্য প্রতিষ্ঠা করা হয় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। প্রতিষ্ঠার পর থেকে ভোক্তা স্বার্থ রক্ষায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। এ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নে নিয়মিত বাজার তদারকি ও ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি করছে।

**আইন 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।

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

**ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের জাতীয়, জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন কমিটি**
ভোক্তা-অধিকার আইন বাস্তবায়নের জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর 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, কনজুমারস এসোসিয়েশন 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 এ 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। প্রতি মাসে এসকল কমিটি মাসিক সভা ছাড়াও প্রচারণামূলক কাজ সহ সেমিনার ও দিবস উদযাপন করে থাকে যার ফলে এ আইনের সুফল তৃণমূল পর্যায়ের ভোক্তা পর্যন্ত পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে।

**অধিদপ্তরের কার্যক্রম**
ভোক্তার অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা এবং ব্যবসায়ীদের মধ্যে বিশ্বাস ও আস্থার পরিবেশ তৈরি করার একটি গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্র হলো জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। প্রতিকারের চাইতে প্রতিরোধ অধিক গুরুত্বপূর্ণ। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর উৎপাদনকারী, সরবরাহকারী, বাজারজাতকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ 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 গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বছরব্যাপী সচেতনতামূলক সভা, সেমিনার এবং মতবিনিময় সভার আয়োজন করে থাকে।

**Consumer Complaint Management System' (CCMS) সফটওয়্যার চালুকরণ**
জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তিমূলক কার্যক্রম আরো সহজীকরণ করতে Consumer Complaint Management System' (CCMS) বিষয়ক একটি সফটওয়্যার তৈরি করেছে। 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)**
ভোক্তাদের জন্য জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর তথা বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ‘ভোক্তা বাতায়ন’ শীর্ষক হটলাইন (১৬১২১) চালু করেছে। এ হটলাইন স্থাপনের মাধ্যমে দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের ভোক্তারাও ঘরে বসেই অভিযোগ দায়েরসহ তাদের অধিকার সম্বন্ধে জানতে পারছেন এবং অতি অল্প সময়ের মধ্যেই প্রতিকারমূলক সুবিধাও পাচ্ছেন।

**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 ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে প্রেরণ করা যাবে। অভিযোগপত্রে অভিযুক্তের ঠিকানা, অভিযোগকারীর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা-মাতার নাম, ঠিকানা,ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ থাকতে হবে। প্রত্যেক জেলায় জেলা ম্যাজিস্ট্রেট এবং উপজেলায় উপজেলা নির্বাহী অফিসারের নিকট অভিযোগ দায়ের করা যাবে। ভোক্তার দায়েরকৃত অভিযোগ আমলযোগ্য হলে এবং তদন্তে প্রমাণিত হলে আরোপিত জরিমানার ২৫% অভিযোগকারী প্রাপ্য হবেন। তবে অত্র 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 ক্ষুণ্ন 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, ঔষধ বা সেবা বিক্রয়; জ্ঞাতসারে ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়; মানব জীবন 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 সরবরাহ না করা; ওজনে বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি; পরিমাপে বা পরিমাপক ফিতাতে কারচুপি; পণ্যের নকল প্রস্তুত; মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা; সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য করা; অবহেলা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানি ঘটানো ইত্যাদি ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য হিসেবে পরিগণিত। ভোক্তা-অধিকার বিরোধী এসকল কার্য সংঘটিত হলে এবং তা অপরাধ হিসেবে প্রমাণিত হলে অপরাধের কারণভেদে ৫০,০০০/-(পঞ্চাশ হাজার টাকা) থেকে 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 স্থানে পণ্যের মূল্য তালিকা লটকিয়ে প্রদর্শন না করা। | অনূর্ধ্ব ১ (এক) বছর কারাদন্ড 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 প্রতিষ্ঠানের 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। |

‘ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯’ এ শুধু ভোক্তাকে সুরক্ষিত করা হয়নি একই সাথে সৎ ও নিষ্ঠাবান ব্যবসায়ীদেরকেও সুরক্ষা দেয়া হয়েছে। ভোক্তা কর্তৃক মিথ্যা বা হয়রানিমূলক অভিযোগ দায়ের করার জন্য শাস্তির (০৩ বছরের জেল বা অনূর্ধ্ব ৫০০০০/- জরিমানা বা উভয় দণ্ডের) বিধান রয়েছে। তাই এ কথা নির্দ্বিধায় বলা যায় যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর একদিকে যেমন ভোক্তা-বান্ধব অন্যদিকে তেমনি ব্যবসায়ী বান্ধবও বটে।

**ভোক্তার করনীয়**
ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে সরকারের পাশাপাশি ভোক্তার রয়েছে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা। সচেতন ও সহযোগিতাপ্রবণ ভোক্তাই একটি সুস্থ বাজার ব্যবস্থা তৈরীতে 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।

**ব্যবসায়ীবৃন্দের করণীয়**
দেশের অর্থনীতির মূল চালিকা শক্তি হলো ব্যবসা বানিজ্য। অর্থনৈতিক উন্নয়ন এবং সামাজিক নানা সূচকে লক্ষণীয় উন্নতির ফলে এখন বিশ্ব অর্থনীতির এক অন্যতম উদীয়মান শক্তি বাংলাদেশ। আমাদের পণ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, আমদানী, 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 পাইকারী 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 ক্ষুন্ন 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 প্রতিমন্ত্রী’র বলিষ্ঠ নেতৃত্বে ও সচিব মহোদয়ের সার্বিক সহযোগিতায় জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর দৃঢ়চিত্তে এগিয়ে চলছে। দৈনন্দিন জীবনযাপনের নানান অনুষঙ্গ এ আইনের সাথে সম্পর্কযুক্ত বিধায় তা প্রতিটি মানুষকে প্রতিনিয়ত স্পর্শ করে। আইন প্রণয়নের পর সবচাইতে 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 থেকে 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 ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত বাংলাদেশ গড়ব, এই হোক আমাদের অঙ্গীকার। □

ফকির মুহাম্মদ মুনাওয়ার হোসেন
পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

بسم الله الرحمن الرحيم

প্রধানমন্ত্রী
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

০১ চৈত্র ১৪৩০
১৫ মার্চ ২০২৪

### বাণী

‘বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪’ উপলক্ষ্যে বাংলাদেশসহ বিশ্বের সকল ভোক্তাকে জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা। দিবসটির এবারের প্রতিপাদ্য ‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি’ অত্যন্ত সময়োপযোগী হয়েছে বলে আমি মনে করি।

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙালি, জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান ১৯৭৫ সালের ১৪ জুন রাঙামাটি জেলার বেতবুনিয়ায় দেশের প্রথম স্যাটেলাইট আর্থ স্টেশন স্থাপন করেন, যার মাধ্যমে বাংলাদেশে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার শুরু হয়। জাতির পিতার হাত ধরেই রচিত হয় একটি আধুনিক বিজ্ঞানমনস্ক প্রযুক্তি নির্ভর বাংলাদেশের ভিত্তি। জাতির পিতার দেখানো পথ ধরেই আওয়ামী লীগ সরকার ‘ডিজিটাল বাংলাদেশ’ গড়ে তোলে। আমাদের সরকার ডিজিটাল বাংলাদেশ থেকে স্মার্ট বাংলাদেশ গঠনের অগ্রযাত্রায় বিভিন্ন কর্মসূচি গ্রহণ করেছে। প্রণয়ন করা হয়েছে ‘‘Smart Bangladesh Vision 2041," যেখানে ‘স্মার্ট নাগরিক’, ‘স্মার্ট সরকার, স্মার্ট অর্থনীতি’ এবং ‘স্মার্ট সমাজ’ এই চারটি মূল ভিত্তির উপর গড়ে উঠবে ২০৪১ সালের স্মার্ট বাংলাদেশ। স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে আমাদের সরকার শিক্ষাখাতসহ অন্যান্য সরকারি ও বেসরকারি খাতে আধুনিক ডিজিটাল প্রযুক্তি যেমন নিজস্ব কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (এআই) তৈরি ও ব্যবহারের পরিকল্পনা গ্রহণ করেছে। কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, রোবোটিকস এবং বিগ-ডাটা সমন্বিত ডিজিটাল প্রযুক্তির সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করে আওয়ামী লীগ সরকার দক্ষ মানবসম্পদ তৈরির মাধ্যমে বাংলাদেশকে অর্থনৈতিকভাবে সমৃদ্ধ করতে নিরলস কাজ করে যাচ্ছে।

আওয়ামী লীগ সরকার ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ প্রতিরোধে ২০০৯ সালে ‘ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়ন’ করে। আইনটি প্রণয়নের ফলে ব্যবসা-বাণিজ্য তথা ভোক্তা অধিকারের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে ন্যায্যতা ও ন্যায়বিচার। কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার স্বচ্ছ ও নিরাপদ ব্যবহার ভোক্তা অধিকার সুরক্ষার জন্য অপরিহার্য। জাতীয় ভোক্তা অধিদপ্তর কর্তৃক উদ্ভাবিত 'Consumer Complaint Management System' (CCMS)' সফটওয়্যারের মাধ্যমে ভোক্তাদের কাছে সহজে, স্বল্প সময়ে সেবা পৌছে যাচ্ছে। অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত ডিজিটাল প্রযুক্তি নির্ভর প্রচার ও প্রচারণার ফলে জনগণ তথা ভোক্তা তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হচ্ছে। ফলে ভোক্তার অধিকার আদায়ে অভিযোগের সংখ্যা ক্রমাগত বাড়ছে এবং অভিযোগের ভিত্তিতে অধিদপ্তর কর্তৃপক্ষ সফলভাবে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করছে। কেনাকাটা, ব্যবসা-বাণিজ্য, আর্থিক লেনদেন এখন অনেক কিছুই ডিজিটাল বা অনলাইনে সম্পন্ন হচ্ছে এবং প্রতিদিন এ খাতে ভোক্তাদের ঝুঁকির নতুন নতুন মাত্রা যুক্ত হচ্ছে। তাই অনলাইন কেনাকাটা বা আর্থিক লেনদেন যেন স্বচ্ছ হয়, এখানে যেন কোনো ধরনের প্রতারণা বা অনিয়ম না হয় এবং গ্রাহকরা যেন তাদের ন্যায্য অধিকার পান, সে বিষয়ে সকল ব্যবসায়ী ও ভোক্তা প্রত্যেকেই নিজের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হওয়ার পাশাপাশি দায়িত্বশীল হবেন- এই আহ্বান জানাই।

আইনের সঠিক প্রয়োগের পাশাপাশি কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তাসহ তথ্য-প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সংশ্লিষ্ট আর্থিক প্রতিষ্ঠান, উৎপাদক, বিক্রেতা ও সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ ভোক্তা অধিকার নিশ্চিত করতে নিষ্ঠার সঙ্গে যথাযথ ভূমিকা রাখবে বলে আমি প্রত্যাশা করি।

আমি ‘বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস-২০২৪’ উপলক্ষ্যে গৃহীত সকল কর্মসূচির সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

শেখ হাসিনা

সভাপতি
বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি
বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ
প্রাক্তন মন্ত্রী, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

### বাণী

১৫ মার্চ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস। বিশ্বের অন্যান্য দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪ যথাযোগ্য মর্যাদায় পালিত হচ্ছে। কনজুমার্স ইন্টারন্যাশনাল (সিআই) এর অনুসরণে এবারের বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে-“স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি”। 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।

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের সোনার বাংলা বিনির্মাণে ভোক্তাবান্ধব বাজার ব্যবস্থা বাস্তবায়নের কোনো বিকল্প নেই। বঙ্গবন্ধুর সুযোগ্য কন্যা বর্তমান প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার হাত ধরে এগিয়ে চলেছে বাংলাদেশ। মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার সুনিপুণ-সফল নেতৃত্বে বিভিন্ন ক্ষেত্রে দেশব্যাপী অভূতপূর্ব উন্নয়ন সাধিত হয়েছে, বিশেষ করে বিগত এক যুগে বাংলাদেশের অগ্রগতি চোখে পড়ার মতো। এই ধারাবাহিকতায় একবিংশ শতাব্দীতে পৃথিবীর মানচিত্রে সমৃদ্ধ ও উন্নত বাংলাদেশ বিনির্মাণে ২০৪১ সালের মধ্যে ডিজিটাল থেকে ‘স্মার্ট’ বাংলাদেশ’ গড়ার লক্ষ্যে সরকার কাজ করছে।

পৃথিবীতে ডিজিটাল প্রযুক্তি অতিদ্রুত পরিবর্তন হচ্ছে আর এই পরিবর্তন হচ্ছে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার উন্নতির সঙ্গে সঙ্গে। এই অবস্থায় বিশ্বে আমাদের অবস্থান তৈরি নির্ভর করে নতুন নতুন প্রযুক্তি এবং এ সম্পর্কিত ইকোসিস্টেমে আমরা কতটুকু অভ্যস্ত হয়ে উঠতে পারছি তার ওপর। অধিকন্তু শুধু অভ্যস্ত হলেই হবে না এর পাশাপাশি এই প্রযুক্তির ওপর কতটুকু নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠা করতে পারছি তার উপরও সমান গুরুত্বারোপ করতে হবে। ডিজিটাল বাংলাদেশের পর দেশকে এখন আমরা স্মার্ট বাংলাদেশ হিসেবে তৈরি করতে চাই, আর এই স্মার্ট দেশ তৈরিতে স্মার্ট সংস্কৃতিতে অভ্যস্ত হওয়ার কোনো বিকল্প নেই।

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে বাজার, শিল্প-কলকারখানা, হোটেল-রেস্তোরা ইত্যাদি তদারকি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে যাচ্ছে। সরকারের কঠোর ব্যবস্থাপনার ফলে ভোক্তা সাধারণকে মানসম্মত পণ্য ও নিরাপদ খাদ্যদ্রব্য সরবরাহ করা সম্ভব হচ্ছে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের তৎপরতার ফলে ভোক্তাগণের দুর্ভোগ অনেকাংশে কমে এসেছে বলে আমি মনে করি। 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 পৌছে দেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিকতা ও নিষ্ঠার সাথে দায়িত্ব পালনের উদাত্ত আহ্বান জানাচ্ছি।

বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস-২০২৪ উপলক্ষ্যে আয়োজিত সকল অনুষ্ঠানের সফলতা কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু।
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

(টিপু মুনশি 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 দিন। 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 প্রতিপাদ্য অনুসরণে এ বছর দিবসটির প্রতিপাদ্য নির্ধারণ করা হয়েছে ‘স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি’।

বঙ্গবন্ধুর সোনার বাংলা বিনির্মাণের অংশ হিসেবে বর্তমান সরকার ২০০৯ সালে জনবান্ধব ও জনগুরুত্বপূর্ণ “ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯” প্রণয়ন করেছে। ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধীকার্য প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে এবং মাঠ পর্যায়ে আইনটি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা করা হয়। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর স্বপ্নের স্মার্ট বাংলাদেশ এর অংশ হিসেবে অধিদপ্তর যুগোপযোগী পদক্ষেপের মাধ্যমে সাধারণ মানুষের দোরগোড়ায় সেবা পৌছে দিচ্ছে। অধিদপ্তরের নিজস্ব ফেসবুক পেজ, ইউটিউব চ্যানেল, CCMS (Consumer Complaint Management System) এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা এই পদক্ষেপেরই প্রকৃষ্ট উদাহরণ।

সচেতনতা বৃদ্ধি, বাজার তদারকি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কাজ প্রতিরোধ করে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ করাই এই অধিদপ্তরের মূল লক্ষ্য। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ অধিকতর প্রচারের মাধ্যমে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে মতবিনিময় সভা, সেমিনার, বিতর্ক প্রতিযোগিতা, রচনা প্রতিযোগিতা, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র এবং জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমিসহ বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউটের প্রশিক্ষণ মডিউলে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ অন্তর্ভুক্তকরণ, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের হটলাইন সেবা (নম্বর: ১৬১২১) চালুকরণ, বিভিন্ন সুপার শপের টিভি স্ক্রিনে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এবং অধিদপ্তরের কার্যক্রম ভিত্তিক বিভিন্ন সচেতনতামূলক ভিডিও কন্টেন্ট প্রচার,ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয় ও ন্যাশনাল হার্ট ফাউন্ডেশনসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান এবং অধিদপ্তরের মধ্যে সমঝোতা স্মারক (MOU) স্বাক্ষর, গণশুনানিসহ বিভিন্ন ধরনের গণসচেতনতামূলক ও মোটিভেশনাল কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে।

ভোক্তা স্বার্থে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্য বিশেষত সয়াবিন তেল ও চিনির মূল্য স্থিতিশীল ও সরবরাহ স্বাভাবিক রাখার লক্ষ্যে অধিদপ্তর কর্তৃক রিফাইনারি থেকে পরিবেশক পর্যায় পর্যন্ত মজুদ পরিস্থিতি জানতে SCMS (Supply Chain Monitoring System) শীর্ষক একটি অ্যাপস তৈরির কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। এর মাধ্যমে দেশব্যাপী এসকল ভোগ্যপণ্যের সরবরাহ ও মূল্য পরিস্থিতি-স্বাভাবিক রাখা সহজ হবে।

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙ্গালি স্বাধীন সার্বভৌম বাংলাদেশের স্বপ্নদ্রষ্টা জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়ে তাঁরই সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা প্রগতিশীল উন্নয়ন কৌশল বাস্তবায়নের মাধ্যমে ‘স্মার্ট বাংলাদেশ’ গড়ার উদ্যোগ নিয়েছেন। তাই কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার মতো আধুনিক প্রযুক্তির নিরাপদ ব্যবহার নিশ্চিত করে ২০৪১ সালের মধ্যে 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-২০২৪ এ আমাদের অঙ্গীকার।

জয় বাংলা।

এ. এইচ. এম. সফিকুজ্জামান

FBCCI

সভাপতি
এফবিসিসিআই

### বাণী

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর উদ্যোগে ১৫ মার্চ ২০২৪ তারিখ বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস যথাযোগ্য আনুষ্ঠানিকতায় পালিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। এই আনন্দঘন মুহূর্তে ব্যবসায়ীদের শীর্ষ সংগঠন এফবিসিসিআই'র পক্ষ থেকে আমি জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এবং দেশের সকল ভোক্তা ও ব্যবসায়ীদের জানাই আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

গত কয়েক দশকে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি এবং সামাজিক নানা সূচকে অভূতপূর্ব উন্নয়নের ফলে বিশ্বের বুকে বাংলাদেশ এখন একটি অনন্য বিস্ময়। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের সুযোগ্য উত্তরসূরি মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ২০৪১ সালের মধ্যে একটি উন্নত এবং স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের লক্ষ্য ঠিক করেছেন। তাঁর প্রজ্ঞা ও দূরদর্শী নেতৃত্বে বাংলাদেশ এখন বিশ্ব অর্থনীতিতে এক উদীয়মান শক্তি। এশীয় অঞ্চলের একটি অন্যতম উদীয়মান অর্থনীতি হিসেবেও বিবেচিত হচ্ছে বাংলাদেশ। বাংলাদেশ সরকারের ভিশন ২০২১ এবং ২০৪১ বাস্তবায়নে জ্ঞান বিনিময়, কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (SDG) বাস্তবায়ন, প্রযুক্তি বিনিময়সহ বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ খাত নিয়ে এফবিসিসিআই সরকারকে সহযোগিতা করছে। এইচএসবিসি'র তথ্য অনুযায়ী ২০৩০ সালের মধ্যে বিশ্বের নবম বৃহৎ ভোক্তা বাজারে পরিণত হবে বাংলাদেশ। সরকারের দূরদর্শী পরিকল্পনা এবং উন্নয়নমুখী লক্ষ্য অর্জনে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের গুরুত্ব দিন দিন বাড়ছে।

“স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি” এবারের বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের এ প্রতিপাদ্য বাস্তবায়নে দেশের সকল স্তরের ভোক্তা ও উদ্যোক্তা/ব্যবসায়ীগণ কার্যকর ভূমিকা পালন করবেন বলে আমি বিশ্বাস করি। আধুনিক বিশ্বে ব্যবসায়ীদের নিজেকে এবং তাঁদের অস্তিত্বকে টিকিয়ে রাখতে হলে ডিজিটাল বাজার ব্যবস্থার কোনো বিকল্প নাই। বর্তমানে বিনিয়োগ, ব্যবসা-বাণিজ্য, ব্যাংকিং, মার্কেটিং সবকিছুই হয়েছে তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর। ভোক্তা-অধিকার সুরক্ষিত রাখতে তথ্য ও প্রযুক্তি নির্ভর অনলাইনভিত্তিক বাণিজ্য ক্ষেত্রে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার ন্যায়সংগত ও নিরাপদ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ প্রয়োজন।

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 আশাবাদী। প্রযুক্তির সঠিক ব্যবহার এবং ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে “স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ি, ভোক্তার স্বার্থে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করি” নিশ্চিত করা সম্ভব হবে বলে আমার দৃঢ় বিশ্বাস।

দেশের ব্যবসায়ীদের শীর্ষ বাণিজ্য সংগঠন হিসেবে এফবিসিসিআই অতীতের ন্যায় ভবিষ্যতেও জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর সকল ইতিবাচক উদ্যোগে পাশে থাকবে।

আমি বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস এর সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

মোঃ মাহবুবুল আলম
সভাপতি, এফবিসিসিআই