ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
বাড়ি-১৪১, সড়ক-১২, ব্লক-ই, বনানী
ঢাকা-১২১৩, বাংলাদেশ।
ফোন: ৯৮৮৭৮৮৪, ৮৮২৬০৩৬, ফ্যাক্স: ৯৮৮৪৮১১
ইমেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: www.ti-bangladesh.org

সার্বিক সংকলন ও সম্পাদনায়:
মো. হাবিবুর রহমান, ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

সম্পাদনা সহযোগী:
মোরশেদা আক্তার, অ্যাসিস্ট্যান্ট ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

বিষয় ভিত্তিক তথ্য সংগ্রহ ও সংকলন:
সিভিক এনগেজমেন্ট বিভাগের অ্যাসিস্ট্যান্ট ফেলো আ.ব.ম রাশেদুজ্জামান, মোহাম্মদ হোসেন, মো. গোলাম মোস্তফা এবং মো. মনিরুল ইসলাম জাহিদ

প্রকাশ: জুলাই ২০১১

© ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
বাড়ি- ১৪১, সড়ক- ১২, ব্লক- ই, বনানী
ঢাকা- ১২১৩, বাংলাদেশ।
ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮৭৮৮৪, ৮৮২৬০৩৬, ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৮৮৪৮১১
ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: www.ti-bangladesh.org

মুখবন্ধ

সেবাখাতে দুর্নীতি ও অনিয়মের অন্যতম কারণ একদিকে তথ্যের অবাধ প্রবাহে প্রতিবন্ধকতা ও অন্যদিকে সাধারণ জনগণের অনেকেরই মৌলিক অধিকার ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে তাদের ন্যায্য প্রাপ্য এবং আইন ও বিধি অনুযায়ী করণীয় সম্পর্কে যথার্থ ধারণার ঘাটতি। এ প্রেক্ষিতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলনের অংশ হিসেবে স্থানীয় ও প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে তথ্য ও পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে জনগণের ক্ষমতায়নের ওপর বিশেষ গুরুত্ব আরোপ করেছে।

টিআইবি এর সহযোগিতায় সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) দুর্নীতি বিরোধী সামাজিক আন্দোলনকে সংগঠিত ও সম্প্রসারিত করার ক্ষেত্রে সক্রিয় ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে। এরই ধারাবাহিকতায় সনাক তথ্য ও পরামর্শ ডেস্ক (Advice and Information Desk, AI-Desk) কার্যক্রমের মাধ্যমে জনগণকে বিনামূল্যে তথ্য ও পরামর্শ সেবা দিয়ে অধিকার সচেতন ও ক্ষমতায়ন করে তোলার কাজ করছে। এ কাজের অংশ হিসেবে এ তথ্যপত্রটি প্রস্তুত করা হয়েছে। তথ্যপত্র কোনো গবেষণা প্রতিবেদন নয়। এটি মূলত কোনো চলমান বিষয় ও বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবার ধরন, নির্ধারিত ফি ইত্যাদি সম্পর্কে তথ্য সংক্ষিপ্তভাবে প্রশ্ন-উত্তর আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে। এছাড়া বিদ্যমান আইন/বিধিমালা/প্রবিধানমালা/প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা ইত্যাদি জনগণকে কী অধিকার দিয়েছে এ বিষয়েও প্রশ্ন-উত্তর আকারে তথ্য উপস্থাপন করা হয়েছে। তথ্যপত্রের উল্লিখিত কোনো বিষয়ের ব্যাখ্যার সাথে মূল আইন বা তার অধীন প্রণীত বিধিমালা, সরকারি গেজেট, প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত নিয়মকানুনের সাথে তারতম্য হলে মূল আইন বা তার অধীন প্রণীত বিধিমালা, সরকারি গেজেট, প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত নিয়মকানুনকে প্রাধান্য দিতে হবে। যেহেতু তথ্যপত্রে তথ্যসমূহ সংক্ষিপ্তভাবে উপস্থাপন করা হয়েছে এবং সকল বিষয়ও অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি তাই কোনো আইনী প্রক্রিয়ায় যাওয়ার পূর্বে অবশ্যই মূল আইন, বিধিমালা, প্রবিধানমালা, সরকারি গেজেট ও প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি অনুসরণ করার জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো।

বর্তমান সংস্করণটিতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ জুন ২০১১ পর্যন্ত প্রকাশিত বিভিন্ন প্রকাশনা, আইন, বিধিমালা, প্রবিধানমালা, সরকারি গেজেট, প্রজ্ঞাপন, সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে সংগ্রহ করা হয়েছে। পরবর্তী সংস্করণটির সংশোধনের জন্য সম্মানিত পাঠক মূল্যবান পরামর্শ দিয়ে সহযোগিতা করবেন, এটাই আমাদের প্রত্যাশা।

তথ্যপত্রটি জনগণের ক্ষমতায়নে এবং সেবাপ্রাপ্তিতে দুর্নীতি ও হয়রানি হ্রাসে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে বলে আশা রাখি।

ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯

যে সকল প্রশ্নের উত্তর পাওয়া যাবে

১. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ কত তারিখে রাষ্ট্রপতির সম্মতি লাভ করে ? ১
২. প্রশ্ন: আইনটি কি উদ্দেশ্যে প্রণয়ন করা হয়েছে কী ? ১
৩. প্রশ্ন: এই আইন অনুযায়ী ভেজাল বলতে কী বুঝায় ? ১
৪. প্রশ্ন: এই আইনে ভোক্তা বলতে কাদের বুঝায় ? ১
৫. প্রশ্ন: কোন কাজগুলো এই আইন অনুযায়ী ভোক্তা-অধিকারবিরোধী ? ১
৬. প্রশ্ন: একজন ভোক্তা কীভাবে তার অধিকার লঙ্ঘনের বিষয়ে ব্যবস্থা নিবেন ? ১
৭. প্রশ্ন: জরিমানার কোনো অংশ কি অভিযোগকারী পাবেন ? ২
৮. প্রশ্ন: কোন ক্ষেত্রে জরিমানার কোনো অংশ অভিযোগকারী পাবেন না ? ২
৯. প্রশ্ন: মহাপরিচালক এর সাথে যোগাযোগের ঠিকানা কী ? ২
১০. প্রশ্ন: অভিযোগকারী কী ব্যক্তিগত উদ্যোগে কোনো দ্রব্য গবেষণাগারে পরীক্ষা করতে পারবেন ? ২
১১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কি বিধি প্রণয়ন করা যায় ? ২
১২. প্রশ্ন: কোন ধরনের সেবা এই আইনের অন্তর্ভুক্ত হবে ? ২
১৩. প্রশ্ন: বিনামূল্যে প্রাপ্ত সেবাসমূহ কি এই আইনের আওতাভুক্ত হবে ? ২
১৪. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে বিভিন্ন পর্যায়ের সংগঠনগুলো কী কী ? ২
১৫. প্রশ্ন: কী ধরণের কাজের সাথে পরিষদ যুক্ত থাকবে ? ৩
১৬. প্রশ্ন: পরিষদের তহবিলের উৎস সমূহ কী ? ৩
১৭. প্রশ্ন: পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদন কবে পেশ করা হয় ? ৩
১৮. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় কোথায় অবস্থিত ? ৩
১৯. প্রশ্ন: এই অধিদপ্তরের মহাপরিচালক কোন ধরনের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন ? ৩
২০. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের কি তদন্ত ক্ষমতা থাকবে ? ৩
২১. প্রশ্ন: এই আইনে কি পরোয়ানা জারির ক্ষমতা থাকবে ? ৩
২২. প্রশ্ন: এই আইনে কি গ্রেফতারের ক্ষমতা থাকবে ? ৪
২৩. প্রশ্ন: কী কী কারণে অধিদপ্তর কোনো প্রতিষ্ঠান বন্ধ করার নির্দেশ দিতে পারে ? ৪
২৪. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে কি আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তা পাওয়া যাবে ? ৪
২৫. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার আইন অমান্য করার ফলে কী বাজেয়াপ্ত হবে ? ৪
২৬. প্রশ্ন: পণ্য বাজেয়াপ্ত করার বিরুদ্ধে কোনো আপত্তি উত্থাপনের সুযোগ আছে কি ? ৪
২৭. প্রশ্ন: কর্তৃপক্ষের কোনো আদেশে কেউ সংক্ষুব্ধ হলে আপিলের কোনো সুযোগ আছে ? ৪
২৮. প্রশ্ন: কার কাছে আপিল করা যাবে ? ৪
২৯. প্রশ্ন: বাজেয়াপ্ত বা আটক কৃত পণ্য বা দ্রব্যের ক্ষেত্রে কী করণীয় ? ৪
৩০. প্রশ্ন: পণ্যের মোড়ক ব্যবহার না করার দণ্ড কী ? ৪
৩১. প্রশ্ন: পণ্যের মূল্য তালিকা প্রদর্শন না করার শাস্তি কী ? ৫
৩২. প্রশ্ন: প্রকৃত মূল্যের চেয়ে বেশি মূল্যে পণ্য বা ঔষধ বিক্রি করলে কী ধরনের শাস্তি হবে ? ৫
৩৩. প্রশ্ন: ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রি করলে কী ধরনের শাস্তির বিধান রয়েছে ? ৫
৩৪. প্রশ্ন: নিষিদ্ধ বা ভেজাল মিশ্রিত খাদ্যদ্রব্য বা পণ্য বিক্রি করলে কী ধরণের শাস্তি হবে ? ৫
৩৫. প্রশ্ন: কোনো পণ্যের উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ অবৈধভাবে করলে এর শাস্তি কী হবে ? ৫
৩৬. প্রশ্ন: মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ভোক্তা বা ক্রেতাকে আকৃষ্ট করলে কী শাস্তি প্রাপ্য ? ৫
৩৭. প্রশ্ন: প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী পণ্য বিক্রি না করলে এর শাস্তি কীরূপ ? ৫
৩৮. প্রশ্ন: কোনো পণ্য বিক্রির সময় ওজনে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ? ৫
৩৯. প্রশ্ন: ওজন মাপার যন্ত্রে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ? ৫
৪০. প্রশ্ন: পণ্যের পরিমাপের ক্ষেত্রে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ? ৫
৪১. প্রশ্ন: পণ্যের নকল প্রস্তুত করলে কী শাস্তি হবে ? ৬
৪২. প্রশ্ন: মেয়াদ উর্ত্তীণ পণ্য বিক্রি করলে এর শাস্তি কী ? ৬
৪৩. প্রশ্ন: ভোক্তা বা সেবাগ্রহণকারীর জীবন বা নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ কোনো কাজ করলে তার শাস্তি কি হবে ? ৬
৪৪. প্রশ্ন: সেবাগ্রহণকারীর অর্থ, স্বাস্থ্য ও জীবনহানি বা এসকল ক্ষেত্রে অবহেলার শাস্তি কী হবে ? ৬
৪৫. প্রশ্ন: কারো বিরুদ্ধে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা করলে তার শাস্তি কী হবে ? ৬
৪৬. প্রশ্ন: এই আইনের শাস্তি প্রাপ্ত কোনো ব্যক্তি আবার একই ধরনের অপরাধ করলে তার শাস্তি কী হবে ? ৬

৪৭. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কী শাস্তির পাশাপাশি বাজেয়াপ্ত করার সুযোগ আছে ?..... ৬
৪৮. প্রশ্ন: অপরাধসমূহের বিচারকাজে কারা নিয়োজিত থাকবেন ?..... ৬
৪৯. প্রশ্ন:এই আইনের অধীনে আদালত কি সংক্ষিপ্ত পদ্ধতিতে বিচার করতে পারবে ?..... ৬
৫০. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে সংঘটিত অপরাধসমূহ কি জামিনযোগ্য ?..... ৬
৫১. প্রশ্ন: অপরাধ সংঘটনের কতদিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে ?..... ৬
৫২. প্রশ্ন: অভিযোগ দায়েরের কতদিনের মধ্যে মমলা দাখিল করতে হবে ?..... ৭
৫৩. প্রশ্ন: অভিযোগের সত্যতা বিশ্লেষনের ক্ষেত্রে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা যাবে ?..... ৭
৫৪. প্রশ্ন: গবেষণার প্রতিবেদন কতদিনের মধ্যে ম্যাজিস্ট্রেটের কাছে জমা দিতে হবে ?..... ৭
৫৫. প্রশ্ন: অভিযোগ যাচায়ের জন্য প্রয়োজনীয় আর্থিক ব্যয় কে বহন করবে ?..... ৭
৫৬. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে ম্যাজিস্ট্রেট সর্বোচ্চ কি শাস্তি দিতে পারবেন ?..... ৭
৫৭. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে ম্যজিস্ট্রেটের রায়ের বিরুদ্ধে আপিল করার সুযোগ আছে কী ?..... ৭
৫৮. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি আদালতে কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তির সুযোগ আছে কি ?..... ৭
৫৯. প্রশ্ন: এই আইনের অধীন দেওয়ানি আদালত বলতে কি বুঝায় ?..... ৭
৬০. প্রশ্ন: দেওয়ানি আদালতে আর্থিক ক্ষতিপূরণ দাবি করে মামলা দায়ের করা যাবে কি ?..... ৭
৬১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি আদালত কি ধরনের প্রতিকার করতে পারবে ?..... ৭
৬২. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি মামলার রায়ের বিরুদ্ধে কি আপিল করা যাবে ?..... ৮
৬৩. প্রশ্ন: এই আইনের আওতায় প্রশাসনিক ব্যবস্থায় মামলা দায়ের না করে অন্য কী ধরনের শাস্তি আরোপ করা যায় ?..... ৮
৬৪. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় সর্বোচ্চ কত অর্থদণ্ড আরোপ করা যাবে ?..... ৮
৬৫. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা কত দিনের মধ্যে পরিশোধ করতে হবে ?..... ৮
৬৬. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় অভিযুক্ত ব্যক্তি জরিমানা প্রদান না করলে কর্তৃপক্ষ কী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে ?..... ৮
৬৭. প্রশ্ন: এই আইনে ফৌজদারী কার্যক্রমের সীমাবদ্ধতা কি ?..... ৮
৬৮. প্রশ্ন: এই আইনে ঔষধের ক্ষেত্রে বিশেষ বিধান কী ?..... ৮
৬৯. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে বেসরকারি স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত বিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে কী ?..... ৮
৭০. প্রশ্ন: এই আইনের আওতায় কি ট্রাইবুনালে বিচার কাজ পরিচালনা করা সম্ভব ?..... ৮
৭১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কীভাবে অভিযোগ করা যাবে ?..... ৯
৭২. প্রশ্ন: অভিযোগ সঠিক হলে অভিযোগকারীকে কোনো অর্থ প্রদান করা হবে ?..... ৯
৭৩. প্রশ্ন: বিক্রেতা কোন কোন ক্ষেত্রে দোষী হবে না ?..... ৯

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯

১. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ কত তারিখে রাষ্ট্রপতির সম্মতি লাভ করে ?
উত্তর: ২০০৯ সালের ৫ই এপ্রিল ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ রাষ্ট্রপতির সম্মতি লাভ করে।

২. প্রশ্ন: আইনটি কি উদ্দেশ্যে প্রণয়ন করা হয়েছে কী ?
উত্তর: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ, অধিকার লঙ্ঘিত হয় এমন কাজ প্রতিরোধ করা এবং এই সম্পর্কিত অন্যান্য বিধান রক্ষার উদ্দেশ্যে এই আইন প্রণয়ন করা হয়েছে।

৩. প্রশ্ন: এই আইন অনুযায়ী ভেজাল বলতে কী বুঝায় ?
উত্তর: এই আইনে 'বিশুদ্ধ খাদ্য অধ্যাদেশ ১৯৫৯' অনুযায়ী ভেজালকে নিম্নরূপে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে:

- খাদ্যদ্রব্যের সাথে কোনো বস্তু মিশ্রণের ফলে তার গুণাবলি নষ্ট হলে বা হ্রাস পেলে;
- কোনো দ্রব্যের মিশ্রণের ফলে খাদ্যের স্বাভাবিক বিশুদ্ধতা ও পুষ্টিমান উন্মুক্ত অবস্থায় নষ্ট হলে বা কমে গেলে;
- খাদ্যদ্রব্যের পরিবর্তে অন্য কোনো বস্তু ব্যবহার করলে;
- কোনো উপাদানের পরিমাণ এমনভাবে হ্রাসকরণ যা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর;
- দ্রব্যের নিম্ন মান গোপন করে এমনভাবে রং মেশানো, গুড়া করা বা আবরণ দেওয়া যা স্বাস্থ্যের পক্ষে ক্ষতিকর;
- স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর বিষাক্ত বা ক্ষতিকর উপাদান থাকলে; এবং
- প্রকৃত বস্তু বা মান নিশ্চিত না করে মিথ্যার আশ্রয়ের মাধ্যমে বিক্রি করলে।

৪. প্রশ্ন: এই আইনে ভোক্তা বলতে কাদের বুঝায় ?
উত্তর: যে ব্যক্তি মূল্য পরিশোধের বিনিময়ে বা মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোনো পণ্য বা সেবা ক্রয় বা ভাড়া'র মাধ্যমে গ্রহণ করবেন তিনি এই আইন অনুযায়ী ভোক্তা হিসেবে গণ্য হবেন।

৫. প্রশ্ন: কোন কাজগুলো এই আইন অনুযায়ী ভোক্তা-অধিকারবিরোধী ?
উত্তর: নিম্নোক্ত কাজসমূহ এই আইনবিরোধী:

- নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রি বা বিক্রির প্রস্তাব;
- সজ্ঞানে ভেজাল মিশিয়ে কোনো পণ্য বিক্রি বা বিক্রির প্রস্তাব;
- স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকর এরূপ কোনো নিষিদ্ধ দ্রব্য মিশিয়ে কোনো পণ্য বিক্রি বা বিক্রির প্রস্তাব;
- মিথ্যা বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে ক্রেতা আকৃষ্ট করার প্রতারনা;
- প্রদত্ত মূল্যের বিনিময়ে যথাযথ সেবা নিশ্চিত না করা। যেমন: ওজনে, পরিমাপে কম প্রদান;
- নকল ও মেয়াদোত্তীর্ণ ঔষধ বা পণ্য উৎপাদন বা বিক্রি করা বা বিক্রির প্রস্তাব; এবং
- ভোক্তা বা সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে এমন কোনো কাজ করা।

৬. প্রশ্ন: একজন ভোক্তা কীভাবে তার অধিকার লঙ্ঘনের বিষয়ে ব্যবস্থা নিবেন ?
উত্তর: ভোক্তা অধিকারবিরোধী কাজ সংঘটিত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্টঅধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে লিখিত অভিযোগ করতে হবে।

৭. প্রশ্ন: জরিমানার কোনো অংশ কি অভিযোগকারী পাবেন ?
উত্তর: হ্যাঁ। তবে যেটা কোন আদালতে মামলা হয়েছে তার উপর নির্ভর করবে। যেমন:

- দেওয়ানি আদালতে মামলা হলে ভোক্তার যে পরিমাণ আর্থিক ক্ষতি হবে তার সর্বোচ্চ ৫ গুণ আর্থিক ক্ষতিপূরণ অভিযোগকারী পাবেন; এবং
- ফৌজদারি আদালতে জরিমানার ২৫ শতাংশ অর্থ অভিযোগকারী পাবেন।

৮. প্রশ্ন: কোন ক্ষেত্রে জরিমানার কোনো অংশ অভিযোগকারী পাবেন না ?
উত্তর: অভিযোগকারী যদি অধিদপ্তরের কোনো কর্মকর্তা বা কর্মচারী হয়ে থাকেন তাহলে জরিমানার অংশ অভিযোগকারী পাবেন না।

৯. প্রশ্ন: মহাপরিচালক এর সাথে যোগাযোগের ঠিকানা কী ?
উত্তর: নিম্নোক্ত ঠিকানায় মহাপরিচালকের সাথে যোগাযোগ করা যাবে:

- ই-মেইল করার ঠিকানা: dncrp@yahoo.com
- ফ্যাক্স নং: **৭১৬০৩৪৬**
- ফোন: ৯৫১৫২১১
- লিখিত অভিযোগ পাঠাবার ঠিকানা: মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১০. প্রশ্ন: অভিযোগকারী কী ব্যক্তিগত উদ্যোগে কোনো দ্রব্য গবেষণাগারে পরীক্ষা করতে পারবেন ?
উত্তর: হ্যাঁ। অভিযোগকারী ব্যক্তিগত উদ্যোগে কোনো দ্রব্য সরকারি বা বেসরকারি গবেষণাগারে পরীক্ষা - উত্তর এর ফলাফলসহ অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

১১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কি বিধি প্রণয়ন করা যায় ?
উত্তর: হ্যাঁ। আইনের উদ্দেশ্য পূরণের জন্য সরকারি গেজেটে প্রজ্ঞাপনের মাধ্যমে বিধি প্রণয়ন করা যায়।

১২. প্রশ্ন: কোন ধরনের সেবা এই আইনের অন্তর্ভুক্ত হবে ?
উত্তর: যে সব পণ্য মূল্যের বিনিময়ে পাওয়া যায় সে সকল সেবা এই আইনের অন্তর্ভুক্ত:

- পরিবহন, টেলিযোগাযোগ, পানি-সরবরাহ, পয়ঃনিষ্কাশন;
- জ্বালানী, গ্যাস, বিদ্যুৎ, নির্মাণ, আবাসিক হোটেল ও রেস্তোরাঁ; এবং
- স্বাস্থ্য সেবা।

১৩. প্রশ্ন: বিনামূল্যে প্রাপ্ত সেবাসমূহ কি এই আইনের আওতাভুক্ত হবে ?
উত্তর: না। বিনামূল্যে যেসব সেবা পাওয়া যায় তা এই আইনের আওতাভুক্ত হবে না ।

১৪. ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে বিভিন্ন পর্যায়ের সংগঠনগুলো কী কী ?
উত্তর: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সংগঠনসমূহ হলো:

- জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
- জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ:
    - জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি

- উপজেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি
- ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি

১৫. প্রশ্ন: কী ধরণের কাজের সাথে পরিষদ যুক্ত থাকবে ?
উত্তর: নিম্নোক্ত কাজের সাথে পরিষদ যুক্ত থাকবে :

- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে মহাপরিচালক ও জেলা কমিটিকে নির্দেশ প্রদান;
- প্রবিধানমালা প্রণয়ন;
- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নের জন্য সরকারকে আইন ও প্রশাসনিক বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান;
- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নে সচেতনতামূলক কার্যক্রম গ্রহণ;
- ভোক্তা-অধিকার বিষয়ে গবেষণা; এবং
- অধিদপ্তর, মহাপরিচালক এবং জেলা কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ।

১৬. প্রশ্ন: পরিষদের তহবিলের উৎস সমূহ কী ?
উত্তর: পরিষদের তহবিলের উৎস নিম্নরূপ:

- সরকারি অনুদান;
- বিদেশি সরকার, সংস্থা বা আন্তর্জাতিক সংস্থার অনুদান;
- স্থানীয় কর্তৃপক্ষের অনুদান;
- পরিষদের অর্থ বিনিয়োগ হতে প্রাপ্ত মুনাফা; এবং
- যে কোনো বৈধ উৎস থেকে প্রাপ্ত অর্থ।

১৭. প্রশ্ন: পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদন কবে পেশ করা হয় ?
উত্তর: জাতীয় সংসদে ৩০ জুনের মধ্যে পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদন উপস্থাপন করতে হয়।

১৮. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় কোথায় অবস্থিত ?
উত্তর: অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় ঢাকায় অবস্থিত। সরকার প্রয়োজন বোধে ঢাকার বাইরে যে কোনো জেলায় এর জেলা কার্যালয় স্থাপন করতে পারে।

১৯. প্রশ্ন: এই অধিদপ্তরের মহাপরিচালক কোন ধরনের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন ?
উত্তর: মহাপরিচালক এই আইন বাস্তবায়নের উদ্দেশে ভোক্তা-অধিকারবিরোধী যে কোনও কাজ প্রতিরোধ, এই অধিকার লঙ্ঘন হয় এমন অভিযোগের নিস্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় সকল পদক্ষেপ (তদারকি ও প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা নির্ধারণ) গ্রহণ করতে পারবেন ।

২০. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের কি তদন্ত ক্ষমতা থাকবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘিত হয় এমন অভিযোগের ক্ষেত্রে মহাপরিচালকের থানার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমপর্যায়ের তদন্ত ক্ষমতা থাকবে।

২১. প্রশ্ন: এই আইনে কি পরোয়ানা জারির ক্ষমতা থাকবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। এই আইনের অধীনে কোনো অপরাধ সংঘটিত হলে গ্রেফতার বা তল্লাশির উদ্দেশে পরোয়ানা জারি করা যাবে।

২২. প্রশ্ন: এই আইনে কি গ্রেফতারের ক্ষমতা থাকবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। প্রকাশ্য স্থান বা চলমান যানবাহনে আইনের পরিপন্থি কোনো দ্রব্য পাওয়া গেলে এর সাথে জড়িত ব্যক্তিকে এই আইনের অধীনে গ্রেফতার করা যাবে।

২৩. প্রশ্ন: কী কী কারণে অধিদপ্তর কোনো প্রতিষ্ঠান বন্ধ করার নির্দেশ দিতে পারে ?
উত্তর: কোনো দোকান, ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, কারখানা বা গুদামে ভোক্তা অধিকারবিরোধী কোনো পণ্য বিক্রি, উৎপাদন বা মজুদ করে রাখলে মহাপরিচালক সাময়িকভাবে তা বন্ধের নির্দেশ দিতে পারবেন।

২৪. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে কি আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তা পাওয়া যাবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে আইন প্রয়োগকারী সংস্থা বা অন্য কোনো সরকারি কর্তৃপক্ষের সহায়তা পাওয়া যাবে।

২৫. প্রশ্ন: ভোক্তা অধিকার আইন অমান্য করার ফলে কী বাজেয়াপ্ত হবে ?
উত্তর: যে পণ্য, উপাদান, সাজ-সরঞ্জাম, যন্ত্রপাতি, উপকরণ, আধার, পাত্র, মোড়ক সহযোগে ভোক্তা অধিকার আইনের অধীন কোনো অপরাধ সংঘটিত হলে তা বাজেয়াপ্ত করা যাবে।

২৬. প্রশ্ন: পণ্য বাজেয়াপ্ত করার বিরুদ্ধে কোনো আপত্তি উত্থাপনের সুযোগ আছে কি ?
উত্তর: হ্যাঁ। বাজেয়াপ্ত করার বিরুদ্ধে আপত্তি উত্থাপনের জন্য নোটিশ জারি করতে হবে। নোটিশ জারির অন্যূন ১৫ দিনের মধ্যে আপত্তি উত্থাপনকারীকে শুনানির সুযোগ দিতে হবে।

২৭. প্রশ্ন: কর্তৃপক্ষের কোনো আদেশে কেউ সংক্ষুব্ধ হলে আপিলের কোনো সুযোগ আছে ?
উত্তর: হ্যাঁ। কর্তৃপক্ষের কোনো আদেশের বিরুদ্ধে আদেশ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে আপিল করতে হবে। উল্লেখ্য যে, আপিল কর্তৃপক্ষের রায় চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে। রায়ের বিরূদ্ধে কোনো মামলা দায়ের করা যাবে না।

২৮. প্রশ্ন: কার কাছে আপিল করা যাবে ?
উত্তর: মহাপরিচালকের অধস্তন কোনো কর্মকর্তার আদেশের বিরুদ্ধে মহাপরিচালকের নিকট এবং মহাপরিচালকের আদেশের বিরুদ্ধে সরকারের কাছে আপিল করা যাবে।

২৯. প্রশ্ন: বাজেয়াপ্ত বা আটক কৃত পণ্য বা দ্রব্যের ক্ষেত্রে কী করণীয় ?
উত্তর: মহাপরিচালক নির্ধারিত পদ্ধতিতে ব্যবহার, হস্তান্তর, ধ্বংস বা বিলির বন্দোবস্ত করবে। পচনশীল দ্রব্যের ক্ষেত্রে সংরক্ষণ করা যাবে না।

৩০. প্রশ্ন: পণ্যের মোড়ক ব্যবহার না করার দণ্ড কী ?
উত্তর: আইন অনুযায়ী পণ্যের মোড়ক না থাকলে এবং মোড়কে পণ্যের ওজন, পরিমাণ, উপাদান, ব্যবহার বিধি, সর্বোচ্চ খুচরা মূল্য, মেয়াদোত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ, প্যাকেটজাতকরণের তারিখ উল্লেখ না থাকলে ব্যবহারকারী সর্বোচ্চ ১ বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩১. প্রশ্ন: পণ্যের মূল্য তালিকা প্রদর্শন না করার শাস্তি কী ?
উত্তর: আইন অনুযায়ী পণ্যের মূল্য তালিকা সহজে দৃশ্যমান দোকান বা প্রতিষ্ঠানের এমন স্থানে প্রদর্শন করার বিধান থাকা সত্ত্বেও ব্যবহারকারী অমান্য করলে ১ বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩২. প্রশ্ন: প্রকৃত মূল্যের চেয়ে বেশি মূল্যে পণ্য বা ঔষধ বিক্রি করলে কী ধরনের শাস্তি হবে ?
উত্তর: আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্যের চেয়ে অধিক মূল্যে পণ্য বা ঔষধ বিক্রি করলে ১ বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩৩. প্রশ্ন: ভেজাল পণ্য বা ঔষধ বিক্রি করলে কী ধরনের শাস্তির বিধান রয়েছে ?
উত্তর: ভেজাল মিশ্রিত খাদ্যদ্রব্য বা ঔষধ বিক্রি করলে উক্ত ব্যক্তি সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩৪. প্রশ্ন: নিষিদ্ধ বা ভেজাল মিশ্রিত খাদ্যদ্রব্য বা পণ্য বিক্রি করলে কী ধরণের শাস্তি হবে ?
উত্তর: মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর বা নিষিদ্ধ দ্রব্য মিশিয়ে খাদ্যদ্রব্য বা ঔষধ বিক্রি করলে সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩৫. প্রশ্ন: কোনো পণ্যের উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ অবৈধভাবে করলে এর শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর এমন কোনো পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করলে সর্বোচ্চ ২ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ১ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩৬. প্রশ্ন: মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ভোক্তা বা ক্রেতাকে আকৃষ্ট করলে কী শাস্তি প্রাপ্য ?
উত্তর: কোনো পণ্য বা সেবা বিক্রির উদ্দেশ্যে মিথ্যা বিজ্ঞাপন দিয়ে ভোক্তা বা ক্রেতাকে আকৃষ্ট করলে সর্বোচ্চ ১ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৩৭. প্রশ্ন: প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী পণ্য বিক্রি না করলে এর শাস্তি কীরূপ ?
উত্তর: প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রি বা সরবরাহ না করলে সর্বোচ্চ ১ বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হওয়ার বিধান রয়েছে।

৩৮. প্রশ্ন: কোনো পণ্য বিক্রির সময় ওজনে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: কোনো পণ্য বিক্রির সময় ওজনে কম দিলে কারচুপিকারীর বিরুদ্ধে সর্বোচ্চ ১ বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবেন।

৩৯. প্রশ্ন: ওজন মাপার যন্ত্রে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: ওজন মাপার যন্ত্রে কারচুপি করলে ঐ ব্যক্তিকে সর্বোচ্চ ১বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত করা হবে ।

৪০. প্রশ্ন: পণ্যের পরিমাপের ক্ষেত্রে কারচুপি করলে এর শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: পণ্য সরবরাহ বা বিক্রির সময় নির্ধারিত মাপের চেয়ে কম সরবরাহ করলে বিক্রয়কারীর সর্বোচ্চ ১বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৪১. প্রশ্ন: পণ্যের নকল প্রস্তুত করলে কী শাস্তি হবে ?
উত্তর: পণ্যের নকল প্রস্তুত করলে প্রস্তুতকারী সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৪২. প্রশ্ন: মেয়াদ উর্ত্তীণ পণ্য বিক্রি করলে এর শাস্তি কী ?
উত্তর: সর্বোচ্চ ১বছর কারাদণ্ড অথবা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ড।

৪৩. প্রশ্ন: ভোক্তা বা সেবাগ্রহণকারীর জীবন বা নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ কোনো কাজ করলে তার শাস্তি কি হবে ?
উত্তর: ভোক্তা বা সেবাগ্রহণকারীর জীবন বা নিরাপত্তার জন্য হুমকিস্বরূপ কোনো কাজ করলে উপযুক্ত ব্যক্তি সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবেন।

৪৪. প্রশ্ন: সেবাগ্রহণকারীর অর্থ, স্বাস্থ্য ও জীবনহানি বা এসকল ক্ষেত্রে অবহেলার শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: সেবাগ্রহণকারীর অর্থ, স্বাস্থ্য ও জীবনহানি বা এসকল ক্ষেত্রে অবহেলার শাস্তি স্বরূপ সেবাদানকারী সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ২ লক্ষ টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবেন।

৪৫. প্রশ্ন: কারো বিরুদ্ধে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা করলে তার শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: কোনো ব্যবসায়ী বা সেবাপ্রদানকারীকে জনসমক্ষে হেয় বা ক্ষতি করার উদ্দেশ্যে মিথ্যা বা হয়রানিমূলক মামলা দায়েরকরলে ঐ ব্যক্তি সর্বোচ্চ ৩ বছর কারাদণ্ড বা সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা জরিমানা অথবা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হবে।

৪৬. প্রশ্ন: এই আইনের শাস্তি প্রাপ্ত কোনো ব্যক্তি আবার একই ধরনের অপরাধ করলে তার শাস্তি কী হবে ?
উত্তর: এই আইনের শাস্তি প্রাপ্ত কোনো ব্যক্তি পুনরায় একই ধরনের অপরাধ করলে সেই অপরাধের জন্য যে সর্বোচ্চ শাস্তির বিধান রয়েছে নির্দিষ্ট আছে তার দ্বিগুণ শাস্তি ভোগ করবে।

৪৭. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কী শাস্তির পাশাপাশি বাজেয়াপ্ত করার সুযোগ আছে ?
উত্তর: আদালত প্রয়োজনবোধে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে শাস্তির পাশাপাশি অপরাধের সাথে সংশ্লিষ্ট অবৈধ পণ্য বা পণ্যের উপাদান, পণ্য সামগ্রী রাষ্ট্রের অনুকূলে বাজেয়াপ্ত করার আদেশ দিতে পারে।

৪৮. প্রশ্ন: অপরাধসমূহের বিচারকাজে কারা নিয়োজিত থাকবেন ?
উত্তর: প্রথম শ্রেনির ম্যাজিস্ট্রেট বা মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট এই আইনের অধীনে সংঘটিত অপরাধসমূহের বিচার সম্পাদন করবেন ।

৪৯. প্রশ্ন:এই আইনের অধীনে আদালত কি সংক্ষিপ্ত পদ্ধতিতে বিচার করতে পারবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আদালত সংক্ষিপ্ত পদ্ধতিতে বিচার করতে পারবে ।

৫০. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে সংঘটিত অপরাধসমূহ কি জামিনযোগ্য ?
উত্তর: হ্যাঁ। এই আইনের অধীনে সকল অপরাধ জামিনযোগ্য, আমলযোগ্য ও আপোষযোগ্য।

৫১. প্রশ্ন: অপরাধ সংঘটনের কতদিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে ?
উত্তর: ভোক্তা-অধিকারবিরোধী কোনো কাজ সংঘটনের ৩০ দিনের মধ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে । তা না হলে অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না ।

৫২. প্রশ্ন: অভিযোগ দায়েরের কতদিনের মধ্যে মমলা দাখিল করতে হবে ?
উত্তর: অভিযোগের ৯০ দিনের মধ্যে মামলার অভিযোগ দাখিল করতে হবে ।

৫৩. প্রশ্ন: অভিযোগের সত্যতা বিশ্লেষনের ক্ষেত্রে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা যাবে ?
উত্তর: ম্যাজিস্ট্রেট প্রয়োজনবোধে করলে অভিযোগের সত্যতা যাচায়ের জন্য পণ্যের নমুনা সংগ্রহ করে তা গবেষণাগারে পাঠাতে পারবেন।

৫৪. প্রশ্ন: গবেষণার প্রতিবেদন কতদিনের মধ্যে ম্যাজিস্ট্রেটের কাছে জমা দিতে হবে ?
উত্তর: গবেষণাগারে পাঠানোর ২ মাসের মধ্যে এর রিপোর্ট ম্যাজিস্ট্রেটের কাছে জমা দিতে হবে। তবে গবেষণার প্রয়োজনে সময় বৃদ্ধি করা যেতে পারে।

৫৫. প্রশ্ন: অভিযোগ যাচায়ের জন্য প্রয়োজনীয় আর্থিক ব্যয় কে বহন করবে ?
উত্তর: অভিযোগকারী গবেষণার প্রয়োজনীয় আর্থিক ব্যয় বহন করবে ।

৫৬. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে ম্যাজিস্ট্রেট সর্বোচ্চ কি শাস্তি দিতে পারবেন ?
উত্তর: ভোক্তা-অধিকারবিরোধী কোনো কাজে দোষী সাব্যস্ত হলে ম্যাজিস্ট্রেট এই আইনে অনুমোদিত যে কোনো শাস্তি প্রদান করতে পারেন।

৫৭. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে ম্যজিস্ট্রেটের রায়ের বিরুদ্ধে আপিল করার সুযোগ আছে কী ?
উত্তর: হ্যাঁ। অভিযুক্ত ব্যক্তি ম্যজিস্ট্রেটের রায় বা আদেশের ৬০ দিনের মধ্যে স্থানীয় সেশন জজের আদালতে আপিল দায়ের করতে পারবেন।

৫৮. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি আদালতে কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তির সুযোগ আছে কি ?
উত্তর: হ্যাঁ। ফৌজদারি (criminal) অপরাধে দণ্ডিত হলেও অপরাধকারীর বিরুদ্ধে দেওয়ানি (civil) আদালতে মামলা দায়ের করা যাবে ।

৫৯. প্রশ্ন: এই আইনের অধীন দেওয়ানি আদালত বলতে কি বুঝায় ?
উত্তর: এই আইনে অধীনে দেওয়ানি আদালত বলতে স্থানীয় যুগ্ম-জেলা জজের আদালতকে বুঝায়।

৬০. প্রশ্ন: দেওয়ানি আদালতে আর্থিক ক্ষতিপূরণ দাবি করে মামলা দায়ের করা যাবে কি ?
উত্তর: হ্যাঁ। ভোক্তার ক্ষতির পরিমাণের আর্থিক মূল্যের সর্বোচ্চ ৫ গুণের সমান আর্থিক ক্ষতিপূরণ দাবি করে বিক্রেতার বিরুদ্ধে মামলা করা যাবে।

৬১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি আদালত কি ধরনের প্রতিকার করতে পারবে ?
উত্তর: এই আইনের অধীনে প্রতিকার হিসেবে ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনে অভিযুক্ত ব্যক্তিকে দেওয়ানি আদালত নিম্নলিখিত নির্দেশ দিতে পারবে:

- ভোক্তাকে ত্রুটিপূর্ণ পণ্যের পরিবর্তে যথাযথ পণ্য প্রদান,
- ত্রুটিপূর্ণ পণ্য ফেরত নিয়ে এর আর্থিক মূল্য ফেরত প্রদান,
- ভোক্তার ক্ষতির পরিমাণের আর্থিকমূল্যের ৫ গুনের সমান আর্থিক ক্ষতিপূরণ প্রদান, এবং

- মামলার খরচ প্রদান ।

৬২. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে দেওয়ানি মামলার রায়ের বিরুদ্ধে কি আপিল করা যাবে ?
উত্তর: হ্যাঁ। ৯০ দিনের মধ্যে শুধু হাইকোর্ট বিভাগে আপিল দায়ের করা যাবে ।

৬৩. প্রশ্ন: এই আইনের আওতায় প্রশাসনিক ব্যবস্থায় মামলা দায়ের না করে অন্য কী ধরনের শাস্তি আরোপ করা যায় ?
উত্তর: মহাপরিচালক বা ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা দোষী ব্যক্তির বিরুদ্ধে দণ্ড আরোপ এবং ফৌজদারি মামলা দায়ের ব্যতীত নিম্নের প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারেন:

- জরিমানা আরোপ,
- লাইসেন্স বাতিল, এবং
- ব্যবসায়িক কার্যক্রম স্থগিত (সাময়িক/স্থায়ী)।

৬৪. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় সর্বোচ্চ কত অর্থদণ্ড আরোপ করা যাবে ?
উত্তর: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানার ক্ষেত্রে আইনে উল্লেখিত সর্বোচ্চ অর্থদণ্ডের অধিক আরোপ করা যাবে না ।

৬৫. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা কত দিনের মধ্যে পরিশোধ করতে হবে ?
উত্তর: দোষী ব্যক্তি ৫ কার্যদিবসের মধ্যে স্বেচ্ছায় জরিমানা পরিশোধ করবে।

৬৬. প্রশ্ন: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় অভিযুক্ত ব্যক্তি জরিমানা প্রদান না করলে কর্তৃপক্ষ কী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে ?
উত্তর: মালামাল ক্রোক ও বিক্রয়ের মাধ্যমে জরিমানার অর্থ আদায় করতে পারবে। আরোপিত জরিমানার ২৫% পরিমাণ অতিরিক্ত অর্থ, খরচ বাবদ আদায় করা যাবে।

৬৭. প্রশ্ন: এই আইনে ফৌজদারী কার্যক্রমের সীমাবদ্ধতা কি ?
উত্তর: অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রথম শ্রেনি বা মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট আদালতে সরাসরি মামলা দায়ের করা যাবে না। তবে, ম্যাজিস্ট্রেটের নিকট অভিযোগ করা যাবে।

৬৮. প্রশ্ন: এই আইনে ঔষধের ক্ষেত্রে বিশেষ বিধান কী ?
উত্তর: ঔষধে ভেজাল বা নকলের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক অনুসন্ধান করতে পারলেও বিচার বিভাগীয় কার্যক্রম বা ম্যাজিস্ট্রেট আদালতে মামলা দায়ের করা যাবে না। এক্ষেত্রে বিশেষ ক্ষমতা আইন ১৯৭৪ এর অধীনে মামলা দায়ের করতে হবে ।

৬৯. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে বেসরকারি স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত বিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে কী ?
উত্তর: হ্যাঁ। অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বেসরকারি স্বাস্থ্য পরিসেবা পরিবীক্ষণ করে ত্রুটি-বিচ্যুতি উদঘাটনের ক্ষমতাসম্পন্ন এবং প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের সচিব ও স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের মহাপরিচালককে অবহিত করবেন।

৭০. প্রশ্ন: এই আইনের আওতায় কি ট্রাইবুনালে বিচার কাজ পরিচালনা করা সম্ভব ?
উত্তর: হ্যাঁ। অপরাধের প্রকৃতি ও গুরুত্ব বিবেচনা পূর্বক অধিদপ্তরের পক্ষ থেকে বিশেষ ট্রাইব্যুনালে বিচার কাজ পরিচালনা করা সম্ভব।

৭১. প্রশ্ন: এই আইনের অধীনে কীভাবে অভিযোগ করা যাবে ?

উত্তর: একজন ভোক্তা লিখিতভাবে মহাপরিচালক বা মহাপরিচালকের পক্ষে ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তির নিকট ভোক্তা-অধিকারবিরোধী কার্য সম্পর্কে অভিযোগ করতে পারবে। অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনতিবিলম্বে অনুসন্ধান বা তদন্ত সাপেক্ষে তা সঠিক প্রমাণিত হলে অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপ করা যাবে।

৭২. প্রশ্ন: অভিযোগ সঠিক হলে অভিযোগকারীকে কোনো অর্থ প্রদান করা হবে ?

উত্তর: প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপিত হলে অভিযোগকারীকে জরিমানার ২৫% তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করতে হবে।

৭৩. প্রশ্ন: বিক্রেতা কোন কোন ক্ষেত্রে দোষী হবে না ?

উত্তর: নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে বিক্রেতা দোষী বলে গণ্য হবে না:

- বিক্রেতা অজ্ঞতাবশত ভোক্তা-অধিকারবিরোধী কাজে জড়িত হলে,
- ভেজাল বা ত্রুটিপূর্ণ পণ্য কোনো বৈধ বা অনুমোদিত কারখানা, প্রতিষ্ঠানে তৈরি হয়ে থাকে যার সাথে বিক্রেতা সম্পৃক্ত নয়,
- ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘিত হয় এমন পণ্য হকার বা ফেরিওয়ালা যদি নিজের জীবিকা অর্জনের উদ্দেশ্যে বিক্রি করে, এবং
- কাঁচা মাছ, শাক-সবজি বা এ ধরনের দ্রুত এবং স্বাভাবিক প্রাকৃতিক কারণে দ্রুত পচনশীল পণ্যের হকার/ ফেরিওয়ালা বা বিক্রেতা।

তথ্যসূত্র:

- বিশুদ্ধ খাদ্য অধ্যাদেশ' ১৯৫৯
- ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯