জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

১, কারওয়ান বাজার, টিসিবি ভবন (৮ম তলা), ঢাকা-১২১৫
ফোন/ফ্যাক্স: ০২-৮১৮৯৪২৫, ০২-৮১৮৯০৪৪, ০১৭৭৭৭৫৩৬৬৮
ই-মেইল: dg@dncrp.gov.bd, nccc@dncrp.gov.bd, info@dncrp.gov.bd
www.facebook.com/DNCRP, https://youtube.com/@VoktaOdhikarDNCRP
হটলাইন: ১৬১২১, www.dncrp.gov.bd

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন অভিযোগ দায়ের এবং অপরাধ ও দণ্ডের বিধান:

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে বর্তমান সরকার ৬ এপ্রিল ২০০৯ তারিখে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করে। ভোক্তা ও বিক্রেতাদের জ্ঞাতার্থে আইনটিতে বর্ণিত অভিযোগ দায়ের, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ এবং দণ্ডের বিধান নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

অভিযোগ দায়ের: কোন ভোক্তা বা অভিযোগকারী তাঁর পূর্ণাঙ্গ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স ও ই-মেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখপূর্বক কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য সম্পর্কে কোন পণ্যের উৎপাদনকারী, প্রস্তুতকারী, সরবরাহকারী বা পাইকারী ও খুচরা বিক্রেতার বিরুদ্ধে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বা তদকর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট ই-মেইল, ফ্যাক্স ইত্যাদি ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। **দায়েরকৃত অভিযোগ তদন্তে প্রমাণিত ও জরিমানা আরোপ করা হলে আদায়কৃত জরিমানার ২৫ শতাংশ তাৎক্ষণিকভাবে অভিযোগকারীকে প্রদান করা হবে।**

ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ এবং দণ্ড

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 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 প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্য 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	**ধার্য্যকৃত 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 ২,০০,০০০ (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 ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।

ধারা	ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য ও অপরাধ	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 ১,০০,০০০ (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 ২,০০,০০০ (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 পরিমাপে 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 ২,০০,০০০ (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 ২,০০,০০০ (দুই লক্ষ) টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড।
৫৩	**অবহেলা, ইত্যাদি দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য, জীবনহানি, ইত্যাদি ঘটানো:** কোন সেবা প্রদানকারী কর্তৃক অবহেলা, দায়িত্বহীনতা বা অসতর্কতা দ্বারা সেবা গ্রহীতার অর্থ, স্বাস্থ্য বা জীবনহানি ঘটানো।	অনূর্ধ্ব ৩ (তিন) বছর কারাদণ্ড বা অনধিক ২,০০,০০০ (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 অর্থদণ্ড 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 দিগুণ দণ্ড।
৫৬	**বাজেয়াপ্তকরণ:** আদালত যথাযথ মনে করলে, দণ্ডের অতিরিক্ত হিসেবে অপরাধের সাথে সংশ্লিষ্ট অবৈধ পণ্য বা পণ্য প্রস্তুতের উপাদান, সামগ্রী, ইত্যাদি রাষ্ট্রের অনুকূলে বাজেয়াপ্তের আদেশ প্রদান করতে পারবে।	

ভোক্তা-অধিকার ক্ষুণ্ন হলে
অধিদপ্তরে প্রতিকার মেলে

লঙ্ঘিত হলে ভোক্তা-অধিকার
অভিযোগ করলেই পাবেন প্রতিকার