

## সেবার তালিকা

**অফিসের সেবাসমূহ ও সেবা প্রদান পদ্ধতি :** সাধারণত দুই ভাবে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর থেকে ভোক্তাদের সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে :

**ক) বাজার তদারকি:** জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা কর্তৃক সরাসরি বাজার তদারকি করা হয়। এক্ষেত্রে বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি সংস্থার প্রতিনিধি যেমন, পরিবেশ অধিদপ্তর, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, মৎস অধিদপ্তর, ঔষধ প্রশাসন, বিএসটিআই, ক্যাভ, চেম্বার অব কমার্স এবং বিভিন্ন আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনী যেমন, পুলিশ, র‍্যাভ, এপিবিএন এর সহায়তা নেয়া হয়। সরাসরি বাজার তদারকির ক্ষেত্রে বিভিন্ন উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান এবং বিপণন প্রতিষ্ঠান/দোকান তদারকি করা হয়। এক্ষেত্রে সঠিক পরিবেশে সঠিক মানসম্মত পণ্য উৎপাদন করা হচ্ছে কিনা, ভেজাল দ্রব্য উৎপাদন করছে কিনা, খাবার অনুপযুক্ত পণ্য উৎপাদন হচ্ছে কিনা, মাছ, শাকসবজি, ফলমূলে ফরমালিন ও অন্যান্য নিষিদ্ধ কেমিক্যাল ব্যবহার হচ্ছে কিনা, মেয়াদ উত্তীর্ণ খাবার ও ঔষধ প্যাকেটজাত করা হচ্ছে কিনা, প্যাকেটজাত পণ্যে উপাদান, মূল্য, মেয়াদ, ওজন ইত্যাদি উল্লেখ করা হচ্ছে কিনা, হোটেল রেস্টুরেন্ট ফাস্টফুডের দোকানে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নভাবে খাদ্যদ্রব্য তৈরি করছে কিনা, পচা-বাসি খাবার বিক্রয় করছে কিনা, পণ্যের মূল্য নির্ধারিত মূল্যের চেয়ে বেশী নেয়া হচ্ছে কিনা, অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা হচ্ছে কিনা, আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা প্রদর্শন করা হচ্ছে কিনা ইত্যাদি তদারকি করা হয়। আইন বহির্ভূত কর্মকাণ্ডের জন্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা হিসেবে জরিমানা ও প্রতিষ্ঠান সিলগালা করে বন্ধ করে দেয়া হয় এবং প্রয়োজন হলে মামলা জুডিশিয়াল কোর্টে প্রেরণ করা হয়।

**খ) লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি:** ভোক্তার লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। যে কোন ভোক্তা কোন পণ্য বা সেবা ক্রয় করে প্রতারণিত বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে তার লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে প্রতিকারের ব্যবস্থা নেয়া হয়। সাধারণত নিম্নোক্ত কারণে একজন ভোক্তা প্রতিকারের জন্য লিখিত অভিযোগ করতে পারে :

১। বিক্রেতা ভোক্তার নিকট নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় করলে।

২। স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকর দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় করলে।

৩। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণিত করলে।

৪। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করলে।

৫। ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করলে।

৬। পরিমাণ ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করলে।

৭। কোন নকল পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করলে।

৮। মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করলে।

৯। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে।

১০। অবহেলা/ দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটালে।

অভিযোগকারী এবং অভিযুক্তের উপস্থিতিতে লিখিত অভিযোগ শুনানির মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রমাণিত এবং জরিমানা করা হলে অভিযোগকারীকে আইন মোতাবেক জরিমানার ২৫% প্রদান করা হয়।

তাছাড়া ভোক্তা তথা জনসাধারণের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মতবিনিময় সভা, সেমিনার, গনশুনানি, লিফলেট, প্যাম্পলেট ও পোস্টার বিতরণ করা হয়।