জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

বার্ষিক প্রতিবেদন

(২৪-১১-২০০৯ হতে ৩০-৬-২০১০ তারিখ পর্যন্ত)

সূচিপত্র

			পৃষ্ঠা
১।	**ভূমিকা**	ঃ	১-৩
	ক. ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়ন		
	খ. আইনের অধীন সংগঠন প্রতিষ্ঠার ব্যবস্থা		
	গ. পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন		
২।	**আইনের বিধান অনুসারে সংগঠন প্রতিষ্ঠাকরণ**	ঃ	৪-৫
	ক. পরিষদ প্রতিষ্ঠা		
	খ. অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা		
	গ. জেলা কমিটি, উপজেলা কমিটি ও ইউনিয়ন কমিটি		
৩।	**প্রতিষ্ঠিত সংগঠনসমূহের আইনগত কার্যাবলি**	ঃ	৬-৭
	ক. পরিষদের আইনগত কার্যাবলি		
	খ. অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের আইনগত কার্যাবলী		
৪।	**পরিষদ কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলি**	ঃ	৮-১৫
	ক. পরিষদের সভা অনুষ্ঠান		
	খ. প্রবিধানমালা প্রণয়ন		
	গ. বিধিমালা প্রণয়নে সহায়তাকরণ		
	ঘ. অধিদপ্তরের প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) ও নিয়োগ বিধিমালা অনুমোদন		
	ঙ. অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন অনুমোদন		
	চ. গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্র অনুমোদন		
	ছ. গণসচেতনতামূলক প্রচার কার্যক্রম		
	জ. ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ নীতি প্রণয়ন		
৫।	**উপসংহার**	ঃ	১৬

ভূমিকা

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বর্তমান সরকারের প্রণীত একটি উল্লেখযোগ্য ও গুরুত্বপূর্ণ আইন। আইনটিতে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ ও অন্যান্য কতিপয় সংগঠন প্রতিষ্ঠার ব্যবস্থা রাখা তাৎপর্যপূর্ণ। **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলীর বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা পরিষদের অন্যতম দায়িত্ব**।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়ন ঃ

ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ ও ভোক্তা-অধিকার প্রতিষ্ঠার জন্য বিভিন্ন দেশে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণজনিত নির্দিষ্ট আইন রয়েছে। ভারত, শ্রীলংকা, পাকিস্তান, নেপাল, মালয়েশিয়া, ইন্দোনেশিয়া, থাইল্যান্ড, জাপান, ইত্যাদি দেশে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণের নির্দিষ্ট আইন অনেক আগেই প্রণীত হয়েছে। শ্রীলংকা ১৯৭৯ এবং ভারত ১৯৮৬ খৃষ্টাব্দে Consumer Protection Act প্রণয়ন করে। বাংলাদেশে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণে এরূপ কোন নির্দিষ্ট আইন ছিল না। তবে নিম্নোক্ত আইনসমূহ দ্বারা বাংলাদেশে সরকারীভাবে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের কার্যক্রম দীর্ঘদিন ধরে চলমান আছে ঃ

Drug Act,1940 ; Essential Articles (Price Control) and Anti-Hoarding Act, 1953 ; Control of Essential Commodities Act, 1956 ; Essential Commodities Act, 1957 ; Pure Food Ordinance, 1959 ; Essential Commodities (Storage Keeping and Disposal) Order, 1973 ; Special Powers Act, 1974 ; Bangladesh Standards of Weights and Measures Ordinance, 1982 ; Bangladesh Hotel and Restaurent Ordinance, 1982 ; Drugs (Control) Ordinance, 1982 ; Bangladesh Standards and Testing Institution Ordinance, 1985 ; বাংলাদেশ ষ্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেষ্টিং ইনষ্টিটিউশন (বিএসটিআই) বিধিমালা, ১৯৮৯ ; বাংলাদেশ ষ্ট্যান্ডার্ড ওজন এবং পরিমাপ (পণ্য সামগ্রী মোড়কজাতকরণ) বিধিমালা, ২০০৭ ; ইত্যাদি।

বাংলাদেশে ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা-অধিকার লঙ্ঘনজনিত বিরোধ নিষ্পত্তি করার লক্ষ্যে একটি উপযুক্ত ও কার্যকর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়নের দাবী দীর্ঘদিন বিভিন্ন মহল থেকে ক্রমাগতভাবে উত্থাপিত হয়ে আসছিল। **এ দাবীর যৌক্তিকতা বিবেচনা করে সরকার অনেক আগেই ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন প্রণয়নের নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে**। অতঃপর প্রশাসনিক প্রক্রিয়ায় ব্যাপক মত বিনিময়, আলোচনা, সেমিনার ও পরীক্ষা-নিরীক্ষার পর অধিকতর ভোক্তা

স্বার্থ সংরক্ষণকল্পে একটি সময়োপযোগী ও কার্যকর **"ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯" (২০০৯ সনের ২৬ নং আইন)** বাংলাদেশে প্রণীত হয়েছে । ভোক্তা সাধারণের অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ, ভোক্তা-অধিকারলঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং তৎসংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ের বিধান সম্বলিত এ আইনটি একটি নির্দিষ্ট ও সুসংহত আইন, যা বাংলাদেশে বিদ্যমান ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত আইনসমূহের অতিরিক্ত হিসেবে ৬ এপ্রিল ২০০৯ তারিখ থেকে কার্যকর হয়েছে। জাতীয় সংসদ কর্তৃক গৃহীত এ আইনটি ৫ এপ্রিল ২০০৯ তারিখে মহামান্য রাষ্ট্রপতির সম্মতি লাভ করে। আইনটির খসড়া প্রণয়ন ও চূড়ান্তকরণে প্রতিবেশী দেশসমূহের ভোক্তা স্বার্থ সংশ্লিষ্ট আইনসমূহ পর্যালোচনা করা হয় ; বাংলাদেশে বিদ্যমান ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত আইনসমূহের বিধানাবলী আমলে নেয়া হয় ; সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থা (স্বরাষ্ট্র, কৃষি, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ, আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক, খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, শিল্প মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিএসটিআই, টিসিবি, বিডিআর, এনএসআই, বাংলা একাডেমী, আইন কমিশন, ঢাকা সিটি কর্পোরেশন, ইত্যাদি) ও বেসরকারী সংগঠন/স্টেকহোল্ডারদের (ক্যাব, এফবিসিসিআই, ডিসিসিআই, ইত্যাদি) সাথে বিভিন্ন পর্যায়ে মত বিনিময় ও পরামর্শ গ্রহণ করা হয় ; এবং বিভিন্ন সময়ে অনুষ্ঠিত মন্ত্রিসভা বৈঠকে প্রদত্ত মন্ত্রিসভার দিকনির্দেশনাসমূহ অন্তর্ভূক্ত করা হয়। প্রতিবেশী দেশসমূহের মধ্যে ভারতের Consumer Protection Act, 1986 এবং শ্রীলংকার Consumer Protection Act, 1979 ও এ সংক্রান্ত অন্যান্য আইন যেমন - National Prices Commission Law, Weights and Measures Act ও Control of Prices Act (various Acts from 1950-1979) পর্যালোচনা করা হয়।

আইনের অধীন সংগঠন প্রতিষ্ঠার ব্যবস্থা ঃ

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এ এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে একটি পরিষদ, একটি অধিদপ্তর, প্রত্যেক জেলায় জেলা কমিটি এবং প্রয়োজনবোধে প্রতিটি উপজেলায় উপজেলা কমিটি ও প্রতিটি ইউনিয়নে ইউনিয়ন কমিটি গঠনের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।

পরিষদ প্রতিষ্ঠার বিধান ঃ ধারা ৫ এ বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মাননীয় মন্ত্রীকে চেয়ারম্যান এবং তেরজন সরকারী কর্মকর্তা ও পনেরজন বেসরকারী ব্যক্তিকে সদস্য করে ২৯ সদস্যবিশিষ্ট **"জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ"** নামে একটি পরিষদ গঠনের ব্যবস্থা আছে।

অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠার বিধান ঃ ধারা ১৮ তে সরকার কর্তৃক, সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, **"জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর"** নামে একটি অধিদপ্তর ঢাকায় প্রধান কার্যালয় ও ঢাকার বাইরে আঞ্চলিক কার্যালয়সহ প্রতিষ্ঠার বিধান এবং অধিদপ্তরের সার্বক্ষণিক কর্মকর্তা হিসেবে একজন **মহাপরিচালক** নিয়োগের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।

জেলা কমিটি গঠনের বিধান ঃ ধারা ১০ এ প্রত্যেক জেলায় জেলা প্রশাসককে সভাপতি এবং জেলা প্রশাসক কর্তৃক মনোনীত তাঁর কার্যালয়ে কর্মরত অন্যূন সহকারী কমিশনার পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তাকে সচিব করে ১১ সদস্যবিশিষ্ট **"জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** নামে একটি জেলা কমিটি গঠনের বিধান রাখা হয়েছে। জেলা কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ হবেন জেলা শিল্প ও বণিক সমিতির সভাপতি, সরকার স্বীকৃত কোন ভোক্তা-অধিকার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক মনোনীত একজন প্রতিনিধি, সিভিল সার্জন, পুলিশ সুপার, পৌরসভা বা সিটি কর্পোরেশনের মেয়র কর্তৃক মনোনীত একজন প্রতিনিধি এবং সরকার কর্তৃক মনোনীত বাজার অর্থনীতি, ব্যবসা, শিল্প ও জনপ্রশাসনে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন চারজন প্রতিনিধি।

উপজেলা কমিটি ও ইউনিয়ন কমিটি গঠনের বিধান ঃ ধারা ১৩ তে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর কর্তৃক, প্রয়োজনবোধে, প্রতিটি উপজেলায় **"উপজেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** ও প্রতিটি ইউনিয়নে **"ইউনিয়ন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি"** গঠনের লক্ষ্যে কমিটির সদস্য সংখ্যা, সদস্যদের মনোনয়ন, যোগ্যতা, অপসারণ ও পদত্যাগ সংক্রান্ত বিধানাবলী এবং দায়িত্ব, কার্যাবলী ও সভার কার্যপদ্ধতি প্রবিধানমালা দ্বারা নির্ধারণের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।

পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ঃ ধারা ১৭ তে বলা হয়েছে যে, **পরিষদ প্রতি বছর ৩০ জুনের মধ্যে পূর্ববর্তী ৩১ ডিসেম্বরে সম্পাদিত এক বছরের স্বীয় কার্যাবলীর বিবরণ সম্বলিত একটি বার্ষিক প্রতিবেদন সরকারের নিকট পেশ করবে এবং সরকার, যথাশীঘ্র সম্ভব, তা জাতীয় সংসদে উত্থাপনের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে**। জাতীয় ভোক্তা--অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠিত হয় **২৮-৬-২০০৯** তারিখে এবং সরকার অধিদপ্তরের বর্তমান মহাপরিচালককে নিয়োগ করে **১-১১-২০০৯** তারিখে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ গঠিত হয় **২৪-১১-২০০৯** তারিখে। পরিষদের প্রথম সভা **৯-১২-২০০৯** তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। কাজেই ৩১ ডিসেম্বর ২০০৯ তারিখ পর্যন্ত সম্পাদিত পরিষদের কার্যাবলীর বিবরণ জাতীয় সংসদে উত্থাপনের জন্য তত বিস্তৃত ও আলোচনাযোগ্য হবে না বলে প্রতীয়মান হওয়ায় ১৫ জুন ২০১০ তারিখে অনুষ্ঠিত পরিষদের তৃতীয় সভায় **পরিষদের স্বীয় কার্যাবলীর বিবরণ সম্বলিত বার্ষিক প্রতিবেদন হালনাগাদ করে প্রণয়নের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। পরিষদের সিদ্ধান্ত অনুসারে ৩০ জুন ২০১০ তারিখ পর্যন্ত পরিষদের সম্পাদিত কার্যাবলী অন্তর্ভূক্ত করে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।**

আইনের বিধান অনুসারে সংগঠন প্রতিষ্ঠাকরণ

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ প্রণয়নের পর এর অধীন এ পর্যন্ত **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর** ও **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ** প্রতিষ্ঠা করা সম্ভব হয়েছে।

পরিষদ প্রতিষ্ঠা ঃ

ধারা ৫ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, উক্ত ধারার বিধানাবলী অনুসরণপূর্বক, **২৪ নভেম্বর ২০০৯ তারিখের ১০২ নম্বর প্রজ্ঞাপন দ্বারা**, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মাননীয় মন্ত্রীকে চেয়ারম্যান এবং অধিদপ্তরের মহাপরিচালককে সচিব করে ২৯ সদস্যবিশিষ্ট **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ** প্রতিষ্ঠা করে। পরিষদের অন্যান্য সম্মানিত সদস্যগণ হচ্ছেন বাণিজ্য সচিব, এনএসআই ও বিএসটিআই এর মহাপরিচালক, শিল্প মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব(অঅধি), কৃষি মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব (গবেষণা), মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব (প্রশাসন), খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব (খাদ্য), স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব (প্রশাসন), জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ বিভাগের যুগ্ম সচিব (প্রশা/অপা), আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের যুগ্ম সচিব (লেঃ ড্রাঃ), জাতীয় মহিলা সংস্থার চেয়ারম্যান, স্পেশাল ব্রাঞ্চের অতিরিক্ত মহাপুলিশ পরিদর্শক, এফবিসিসিআই এর সভাপতি, ঔষধ শিল্প সমিতি ঢাকা এর সভাপতি, ক্যাব এর সভাপতি, জাতীয় প্রেস ক্লাবের সভাপতি, ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তরের মহাপরিচালক, সরকার কর্তৃক মনোনীত - তিনজন বিশিষ্ট নাগরিক, বাজার অর্থনীতি, ব্যবসা, শিল্প ও জনপ্রশাসনে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন দু'জন মহিলাসহ চারজন এবং একজন শিক্ষক, একজন শ্রমিক ও একজন কৃষক প্রতিনিধি। **পরিষদ গঠনের প্রজ্ঞাপনের অনুলিপি সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট -১)**।

অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠা ঃ

ধারা ১৮(২) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে সরকার **২৮-৬-২০০৯** তারিখে, সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর** প্রতিষ্ঠা করে। ধারা ২০(২) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে সংস্থাপন মন্ত্রণালয় **১-১১-২০০৯** তারিখের ১৪১০ নম্বর প্রজ্ঞাপন দ্বারা, সরকারের একজন অতিরিক্ত সচিবকে এ অধিদপ্তরের **মহাপরিচালক** পদে প্রেষণে নিয়োগ করে। অধিদপ্তরের প্রথম মহাপরিচালক হিসেবে জনাব মোঃ আবুল হোসেন মিঞা **৩-১১-২০০৯** তারিখে কর্মে যোগদান করে কর্মরত আছেন। অধিদপ্তরের মহাপরিচালক পদটি আইন দ্বারা সৃষ্ট। প্রয়োজনীয় পদ, অফিস সরঞ্জাম ও যানবাহন সম্বলিত অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো(টিওএন্ডই) না থাকায় অধিদপ্তরের কার্যাবলী সম্পাদনে মহাপরিচালককে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে সংস্থাপন মন্ত্রণালয় **৮-১২-২০০৯** তারিখের ১৫৩৮ নম্বর প্রজ্ঞাপন দ্বারা সংস্থাপন মন্ত্রণালয়ের বিশেষ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সরকারের

তিনজন উপ সচিবকে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সংযুক্ত করে। সংযুক্ত তিনজন উপ সচিব যথারীতি বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে যোগদানপূর্বক অধিদপ্তরে কর্মরত আছেন। এ ছাড়া বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের একজন প্রশাসনিক কর্মকর্তা মহাপরিচালকের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা হিসেবে নিযুক্ত আছেন। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় স্থাপিত না হওয়া পর্যন্ত বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের একটি কক্ষ অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের ব্যবহারের জন্য প্রদান করা হয়। **অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় ১ কারওয়ান বাজারে অবস্থিত টিসিবি ভবনের ৮ম তলায় স্থাপনের ব্যবস্থা সম্পন্ন করা হয়েছে। জুলাই/২০১০ মাসের মধ্যে প্রধান কার্যালয় থেকে অধিদপ্তরের যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালিত হবে।**

জেলা কমিটি, উপজেলা কমিটি ও ইউনিয়ন কমিটি ঃ

প্রত্যেক জেলায় **জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি** গঠনের লক্ষ্যে জেলা প্রশাসক এবং পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশনের মেয়রদের নিকট সদস্যের মনোনয়ন চাওয়া হয়েছে। মনোনয়ন প্রাপ্তির পর তা যাচাই করে জেলা কমিটি গঠনের জন্য অধিদপ্তরের মহাপরিচালককে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। জেলা কমিটি গঠনের পর কমিটির কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করে যদি উপজেলা ও ইউনিয়ন কমিটি গঠনের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়, তাহলে উপজেলা ও ইউনিয়ন কমিটি গঠনের লক্ষ্যে আইনের অধীন **প্রবিধানমালা** প্রণয়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

প্রতিষ্ঠিত সংগঠনসমূহের আইনগত কার্যাবলী

ধারা ১৮(৩) ও ২০(৩) অনুসারে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সহায়তা প্রদান ও পরিষদের সিদ্ধান্ত দায়বদ্ধভাবে বাস্তবায়ন এবং আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে পরিষদ কর্তৃক নির্দেশিত কার্যাবলী সম্পাদনের দায়িত্ব **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ও এর মহাপরিচালকের**। কাজেই পরিষদের বার্ষিক প্রতিবেদনে পরিষদের আইনগত কার্যাবলীর পাশাপাশি অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের আইনগত কার্যাবলীও কিছু উল্লেখ করা প্রয়োজন।

পরিষদের আইনগত কার্যাবলী ঃ

ধারা ৭(৩) ও ৮ মোতাবেক পরিষদের কার্যাবলী নিম্নরূপ ঃ

(১) প্রতি ২ মাসে পরিষদের কমপক্ষে একটি সভা অনুষ্ঠান ;

(২) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন ও তা বাস্তবায়নে মহাপরিচালক ও জেলা কমিটিকে নির্দেশনা প্রদান ;

(৩) প্রয়োজনীয় প্রবিধানমালা প্রণয়ন ;

(৪) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সম্পর্কে সরকার কর্তৃক প্রেরিত যে কোন বিষয়ে মতামত প্রদান ;

(৫) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও প্রশাসনিক নির্দেশনা প্রণয়নের বিষয়ে সরকারকে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান ;

(৬) ভোক্তা-অধিকার, ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারমূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ;

(৭) ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা ;

(৮) অধিদপ্তর, মহাপরিচালক এবং জেলা কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ ; এবং

(৯) উক্ত দায়িত্ব পালন ও কর্তব্য সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় যে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ।

অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের আইনগত কার্যাবলী ঃ

ধারা ২১ অনুযায়ী মহাপরিচালকের কার্যাবলী নিম্নরূপ ঃ

(১) ভোক্তা সাধারণের অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা- অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার লক্ষ্যে সমীচীন ও প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত সকল কার্যক্রম গ্রহণ।

(২) উক্ত কার্যক্রমের সাথে সংগতি রেখে নিম্নবর্ণিত যে কোন কার্যক্রম গ্রহণ ঃ

(ক) আইনের উদ্দেশ্যের সহিত সম্পর্কযুক্ত কোন প্রতিপক্ষ বা সংস্থার কার্যাবলীর সাথে অধিদপ্তরের কার্যাবলীর সমন্বয় সাধন ;

(খ) ভোক্তা-অধিকার ক্ষুন্ন হতে পারে এরূপ সম্ভাব্য কার্য প্রতিরোধের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণসহ প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা নির্ধারণ ও তৎসম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণ ; এবং

(গ) নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহ তদারকি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ঃ

কোন পণ্য বা সেবার নির্ধারিত মান বিক্রেতা কর্তৃক সংরক্ষণ করা হচ্ছে কিনা ; কোন পণ্যের বিক্রয় বা সরবরাহের ক্ষেত্রে ওজন বা পরিমাপে কারচুপি করা হচ্ছে কিনা ; কোন পণ্য বা ঔষধের নকল প্রস্তুত, উৎপাদন ও বাজারজাতকরণ এবং তাতে ক্রেতা সাধারণ প্রতারণার শিকার হচ্ছে কিনা ; কোন পণ্য বা ঔষধে ভেজাল মিশ্রণ করা হচ্ছে কিনা ; কোন আইন বা বিধির অধীন নির্দেশিত মতে কোন পণ্য বা ঔষধের মোড়কে উক্ত পণ্য বা ঔষধ উৎপাদন ও মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ, সঠিক ব্যবহার-বিধি, পরিমাণ ইত্যাদি মুদ্রণ করা হয়েছে কিনা ; মেয়াদ উত্তীর্ণ কোন পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করা হচ্ছে কিনা ; মানুষের জীবন ও স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ কোন খাদ্য পণ্য প্রস্তুত, উৎপাদন বা বিক্রয় করা হচ্ছে কিনা ; মানুষের জীবন বা স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হয় এমন কোন প্রক্রিয়ায় কোন পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা হচ্ছে কিনা ; কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের জন্য অসত্য বিজ্ঞাপন দ্বারা ভোক্তা সাধারণকে প্রতারিত করা হচ্ছে কিনা ; ইত্যাদি ।

পরিষদ কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলী

২৪-১১-২০০৯ তারিখে প্রতিষ্ঠার পর থেকে পরিষদ **৩০ জুন ২০১০** তারিখ পর্যন্ত যে দায়িত্ব পালন ও কার্যাবলী সম্পাদন করেছে তা সংক্ষেপে নিম্নে তুলে ধরা হলো ।

পরিষদের সভা অনুষ্ঠান ঃ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ এ পর্যন্ত **তিনটি** সভা করেছে । পরিষদের প্রথম, দ্বিতীয় ও তৃতীয় সভা যথাক্রমে ৯-১২-২০০৯, ১৪-২-২০১০ ও ১৫-৬-২০১০ তারিখে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সভা কক্ষে পরিষদ চেয়ারম্যান মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রীর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয় ।

পরিষদের তিনটি সভায় গৃহীত গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্তসমূহ সংক্ষেপে নিম্নরূপ ঃ

(ক) অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো(টিওএন্ডই) ও নিয়োগ বিধিমালা এবং আইনের অধীন বিধিমালা, প্রবিধানমালা, নীতি ও গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্র এর খসড়া প্রণয়নের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালককে আহবায়ক করে পরিষদের তিনজন সরকারী সদস্য, তিনজন ব্যবসায়ী সংগঠনের সদস্য ও তিনজন বেসরকারী সদস্যের সমন্বয়ে নয় সদস্যবিশিষ্ট একটি **উপ পরিষদ** গঠন করা ।

(খ) **জেলা ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ কমিটি** গঠনের কার্যক্রম গ্রহণ করা ।

(গ) অধিদপ্তরের **প্রধান কার্যালয়** স্থাপনের ব্যবস্থা নেয়া ।

(ঘ) উপ পরিষদ কর্তৃক প্রণীত অধিদপ্তরের খসড়া সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) ও নিয়োগ বিধিমালা এবং খসড়া বিধিমালা, প্রবিধানমালা, নীতি ও গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্র - এর উপর পরিষদের সদস্যবৃন্দ ও সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/সংস্থা এর **মতামত** গ্রহণ করা ।

(ঙ) ১৫ মার্চ ২০১০ তারিখে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস পালন উপলক্ষে মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী, বাণিজ্য সচিব, মহাপরিচালক, বিএসটিআই এবং মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নেতৃত্বে পরিষদের সদস্যবৃন্দ, অধিদপ্তরের কর্মকর্তা ও ক্যাব এর প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে চারটি গ্রুপে বিভক্ত হয়ে ঢাকাস্থ পাঁচটি বড় **বাজার পরিদর্শন** করে গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম শুরু করা ; একটি **সেমিনারের** আয়োজন করা ; **পোষ্টার ও লিফলেট** তৈরী করা ; এবং বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসের প্রতিপাদ্য বিষয় **"আমার অর্থ-আমার অধিকার (My Money-My Right)"** এর উপর সরকারী ও বেসরকারী টিভি চ্যানেলসহ বাংলাদেশ বেতারে **সরাসরি আলোচনা** অনুষ্ঠান করা ।

(চ) পরিষদের তহবিল পরিচালনা সংক্রান্ত প্রবিধানমালা প্রণীত হওয়ার পর পরিষদের জন্য একটি **Endowment Fund** গঠনের লক্ষ্যে এককালীন বড় অংকের অনুদান বরাদ্দের নিমিত্তে অর্থ বিভাগকে অনুরোধ করা ।

(ছ) **আইনের ধারা ৭০ মোতাবেক প্রশাসনিক ব্যবস্থায় জরিমানা আরোপের মাধ্যমে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধকল্পে অধিদপ্তর কর্তৃক বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযান পরিচালনা করা ।**

(জ) ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ বাস্তবায়নের সুবিধার্থে ধারা ৭৯ তে প্রদত্ত ক্ষমতাবলে অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের উপর অর্পিত ক্ষমতা বা দায়িত্ব, নির্ধারিত শর্ত সাপেক্ষে, তাঁর অধঃস্তন কর্মকর্তাকে অর্পণ করা ।

প্রবিধানমালা প্রণয়ন ঃ

প্রবিধানমালা প্রণয়নের দায়িত্ব পরিষদের । এ দায়িত্ব পালনের জন্য ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এ পরিষদকে ক্ষমতাও অর্পণ করা হয়েছে । ধারা ৮১ তে বলা হয়েছে যে, **আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, পরিষদ, সরকারের পূর্বানুমোদনক্রমে এবং সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, প্রবিধান প্রণয়ন করতে পারবে** । পরিষদের প্রথম সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের নেতৃত্বে গঠিত নয় সদস্যবিশিষ্ট উপ পরিষদ আইনের অধীন পরিষদের তহবিল পরিচালনা সংক্রান্ত একটি **প্রবিধানমালার খসড়া** প্রণয়ন করে । খসড়া প্রবিধানমালার উপর পরিষদ সদস্যবৃন্দ এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থার মতামত গ্রহণ ও তা প্রবিধানমালায় অন্তর্ভূক্ত করা হয় । অতঃপর পরিষদের দ্বিতীয় সভায় প্রবিধানমালা অনুমোদিত হয় । বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে খসড়া প্রবিধানমালার উপর আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ভেটিং গ্রহণ করা হয় । আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক ভেটিংকৃত প্রবিধানমালা পরিষদের তৃতীয় সভায় অনুমোদিত হয় । **জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদের আদেশক্রমে আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের এস, আর, ও নং ২৩৬-আইন/২০১০, তারিখ ঃ ২৯-৬-২০১০ সম্বলিত প্রজ্ঞাপন দ্বারা "ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা)**

প্রবিধানমালা, ২০১০" ৩০ জুন ২০১০ তারিখে বাংলাদেশ গেজেটের অতিরিক্ত সংখ্যায় প্রকাশ করা হয়েছে। প্রবিধানমালার কপি সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট-২)।

বিধিমালা প্রণয়নে সহায়তাকরণ ঃ

আইনের অধীন বিধিমালা প্রণয়নের দায়িত্ব সরকারের। ধারা ৮০ তে বলা হয়েছে যে, **আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, সরকার, সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, বিধি প্রণয়ন করতে পারবে**। ধারা ৮(ঘ) অনুসারে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও প্রশাসনিক নির্দেশনা প্রণয়নের বিষয়ে সরকারকে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান পরিষদের অন্যতম কাজ। এ বিবেচনায় পরিষদের প্রথম সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের নেতৃত্বে গঠিত উপ পরিষদ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন একটি বিধিমালার খসড়া প্রণয়ন করে। খসড়া বিধিমালার উপর পরিষদ সদস্যবৃন্দ এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থার মতামত গ্রহণ ও তা বিধিমালায় অন্তর্ভূক্ত করা হয়। অতঃপর পরিষদের দ্বিতীয় সভায় বিধিমালা গৃহীত হয় এবং সরকারের বিবেচনার জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়। বাণিজ্য মন্ত্রণালয় খসড়া বিধিমালার উপর আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ভেটিং গ্রহণ করে। আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক ভেটিংকৃত বিধিমালা একটি বিধির সামান্য সংশোধনীসহ পরিষদের তৃতীয় সভায় গৃহীত হয়। **বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের এস, আর, ও নং ২৩৫-আইন/২০১০, তারিখ ঃ ২৯-৬-২০১০ সম্বলিত প্রজ্ঞাপন দ্বারা "ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ (সভা ও কার্যক্রম) বিধিমালা, ২০১০" ২৯ জুন ২০১০ তারিখে বাংলাদেশ গেজেটের অতিরিক্ত সংখ্যায় প্রকাশ করা হয়েছে। বিধিমালার কপি সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট-৩)।**

প্রণিধানযোগ্য যে, ৬ এপ্রিল ২০০৯ তারিখ হতে কার্যকর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ দ্রুত বাস্তবায়নকল্পে ২৮ জুন ২০০৯ তারিখে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ও ২৪ নভেম্বর ২০০৯ তারিখে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ প্রতিষ্ঠা করা হয়। ৯-১২-২০০৯ তারিখে পরিষদের প্রথম সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী আইনের অধীন বিধিমালা ও প্রবিধানমালা প্রণয়নের লক্ষ্যে উপ পরিষদ গঠন করা হয়। উপ পরিষদ কর্তৃক প্রণীত খসড়া বিধিমালা ও প্রবিধানমালা ১৪-২-২০১০ তারিখে পরিষদের দ্বিতীয় সভায় অনুমোদন/গ্রহণ করা হয়। আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক ভেটিংকৃত বিধিমালা ও প্রবিধানমালা ১৫-৬-২০১০ তারিখে পরিষদের তৃতীয় সভায় অনুমোদন/গ্রহণ করা হয়। অতঃপর ২৯ ও ৩০ জুন ২০১০ তারিখে উক্ত বিধিমালা ও প্রবিধানমালা সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপনের মাধ্যমে জারী করা হয়। **৯-১২-২০০৯ থেকে ৩০-৬-২০১০ তারিখের মধ্যে এত স্বল্প সময়ে (প্রায় সাত মাস) একটি আইনের অধীন আইনটির উদ্দেশ্য ও বিধানাবলী বাস্তবায়ন সংক্রান্ত বিধিমালা ও প্রবিধানমালা প্রণয়নের কার্য সম্পন্ন করা নিঃসন্দেহে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ, বাণিজ্য এবং আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয় ও জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর আন্তরিকতার পরিচায়ক।**

অধিদপ্তরের প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) ও নিয়োগ বিধিমালা অনুমোদন ঃ

উপ পরিষদ কর্তৃক প্রণীত এবং পরিষদের সদস্যবৃন্দ ও সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থার মতামতের ভিত্তিতে সংশোধিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের অফিস সরঞ্জাম, যানবাহন ও ২৯০ জনবলবিশিষ্ট প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) এবং কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিয়োগ বিধিমালা পরিষদ কর্তৃক অনুমোদিত হয়। **অধিদপ্তরের প্রস্তাবিত টিওএন্ডই সম্মতির জন্য সংস্থাপন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিত হলে সংস্থাপন মন্ত্রণালয় প্রয়োজনীয় অফিস সরঞ্জাম ও যানবাহনসহ ২৩৮টি পদ সৃজনের সুপারিশ করে। প্রধান কার্যালয়সহ ৭টি বিভাগ ও ৬৪টি জেলায় মোট ৭২টি অফিস স্থাপনের জন্য সংস্থাপন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সুপারিশকৃত ২৩৮ জনবলবিশিষ্ট অধিদপ্তরের টিওএন্ডই সম্মতির জন্য অর্থ বিভাগের বিবেচনাধীন রয়েছে।**

অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন অনুমোদন ঃ

জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন নবপ্রতিষ্ঠিত। এ অধিদপ্তরের শুধু মহাপরিচালক পদটি আইন দ্বারা সৃজিত। অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) এখনও সরকারের অনুমোদন প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে। অধিদপ্তরটির কার্যাবলী সম্পর্কিত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়নের বিধান আইনে বিদ্যমান। ধারা ২১(৩) এ বলা হয়েছে যে, মহাপরিচালক প্রতি বছর ৩০ এপ্রিলের মধ্যে পূর্ববর্তী ৩১ ডিসেম্বরে সম্পদিত এক বছরের স্বীয় কার্যাবলী সম্পর্কে একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করবেন এবং তা পরিষদের নিকট অনুমোদনের জন্য পেশ করবেন। এ ধারার বিধান মোতাবেক অধিদপ্তরের মহাপরিচালক একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক তা পরিষদের নিকট দাখিল করেন। বার্ষিক প্রতিবেদনটি পরিষদের তৃতীয় সভায় অনুমোদন করা হয়। **প্রতিবেদনটির অনুলিপি সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট-৪)।**

অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন ও পরবর্তী কার্যাবলী পর্যালোচনায় বলা যায় যে, ২৮-৬-২০০৯ তারিখে প্রতিষ্ঠিত অধিদপ্তরটি ৩-১১-২০০৯ তারিখে মহাপরিচালক পাওয়ার পর থেকে কার্যক্রম শুরু করে। ডিসেম্বর/২০০৯ মাসে সংস্থাপন মন্ত্রণালয়ের তিনজন বিশেষ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (উপ সচিব) বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সংযুক্ত হয়ে অধিদপ্তরের কর্মে নিয়োজিত হওয়ার পর থেকে অধিদপ্তরের কার্যক্রমে আরো গতির সঞ্চার হয় এবং পরিষদের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে অধিদপ্তর কার্যকর ভূমিকা পালনে সক্ষমতা লাভ করে। পরিষদের সিদ্ধান্ত অনুসারে অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের নেতৃত্বে গঠিত উপ পরিষদ অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই), নিয়োগ বিধিমালা, বিধিমালা, প্রবিধানমালা, নীতি ও গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্রের খসড়া প্রণয়ন করে। খসড়াগুলোর উপর পরিষদের নির্দেশনা অনুযায়ী পরিষদ সদস্যবৃন্দ ও সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থার মতামত গ্রহণ ও তা খসড়াগুলোতে অন্তর্ভূক্ত করে। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় ১ কারওয়ান বাজারে অবস্থিত টিসিবি ভবনের ৮ম তলায় স্থাপনের লক্ষ্যে টিসিবির সাথে অধিদপ্তর ভাড়া চুক্তি সম্পাদন করে ও প্রধান

কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ কাঠামো নির্মাণের কাজ শেষ করে। অধিদপ্তরের অনুকূলে ২০০৯-২০১০ অর্থ বছরে ৮৬.০৬ লক্ষ টাকা বাজেট বরাদ্দ পাওয়া যায়, যার মধ্যে ৮৩.৫২৫৭ লক্ষ টাকা নিম্নোক্ত খাতসমূহে ব্যয় করা সম্ভব হয়েছে ঃ

ক্রমিক	খাত	বাজেট বরাদ্দ (লক্ষ টাকায়)	প্রকৃত ব্যয় (লক্ষ টাকায়)	সমর্পণ (লক্ষ টাকায়)
১।	মহাপরিচালকের বেতন-ভাতা	৪.৬৮	৩.৬৫৩৪	১.০২৬
২।	সম্পদ সংগ্রহ (মহাপরিচালকের কার, কম্পিউটার ও যন্ত্রাংশ, অফিস সরঞ্জাম, আসবাবপত্র, ইত্যাদি	৩৭.৪০	৩৬.৫১১	০.৮৮৯
৩।	অফিস কাঠামো নির্মাণ	২৫.২০	২৫.১৯৩৯	০.০০৬
৪।	সরবরাহ ও সেবা (অফিস ভাড়াসহ)	১৮.৭৮	১৮.১৬৭৪	০.৬১২
	সর্বমোট ঃ	৮৬.০৬	৮৩.৫২৫৭	২.৫৩৪৩

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর বিধানাবলী প্রয়োগ ও বাস্তবায়ন করার লক্ষ্যে অধিদপ্তর পরিষদের নির্দেশনা অনুসারে ঢাকার বিভিন্ন বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযান পরিচালনার কার্যক্রম শুরু করেছে। অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ৬-৪-২০১০ থেকে ২০-৬-২০১০ তারিখ পর্যন্ত ঢাকাস্থ নয়টি বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযান পরিচালনা করেছেন।

আইনের ধারা ৭০ এ প্রদত্ত প্রশাসনিক ক্ষমতা প্রয়োগ করে তিনি ৫২টি দোকানের বিরুদ্ধে জরিমানা আরোপ করেছেন এবং জরিমানার সমুদয় অর্থ আদায় করেছেন, যার পরিমাণ ১,৬৫,৫০০/- টাকা। জরিমানার তালিকা সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট-৫) ।

বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযানের পরিমাণ বৃদ্ধি ও জোরদারকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালক পরিষদের নির্দেশনা মোতাবেক তাঁর উপর অর্পিত ক্ষমতা বা দায়িত্ব ধারা ৭৯ তে প্রদত্ত ক্ষমতাবলে আইন, বিধিমালা ও প্রবিধানমালার বিধানাবলী অনুসরণের শর্ত সাপেক্ষে, তাঁর অধঃস্তন কর্মকর্তাকেও অর্পণ করেছেন। ধারা ২৮ মোতাবেক অধিদপ্তর আইনের অধীন ক্ষমতা প্রয়োগ বা কার্য সম্পাদনের উদ্দেশ্যে আইন প্রয়োগকারী সংস্থা বা অন্য কোন সরকারী বা সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় সহায়তা গ্রহণ করতে পারে। অধিদপ্তরের জনবল না থাকায় ভোক্তা সাধারণের স্বার্থে ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং আইনটি বাস্তবায়নের প্রয়োজনে ধারা ২৮ মোতাবেক বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযানে ডিএমপি থেকে আইন-শৃংখলা বাহিনীর সদস্য এবং বিএসটিআই, মৎস্য অধিদপ্তর, পরিবেশ অধিদপ্তর, বিসিএসআইআর, কনজুমারস এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব) হতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সহায়তা গ্রহণ করা হচ্ছে।

গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্র অনুমোদন ঃ

পরিষদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক গঠিত উপ পরিষদ পরিষদের সদস্যবৃন্দ এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থার মতামত নিয়ে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ তৃণমূল পর্যায়ের জনগণের নিকট উপস্থাপনের লক্ষ্যে একটি প্রচার কৌশলপত্রের খসড়া প্রণয়ন করে

খসড়াটি পরিষদের সভায় অনুমোদন করা হয়। **গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্রের অনুলিপি সংযুক্ত করা হলো (পরিশিষ্ট-৬)**। প্রচার কৌশলপত্র বাস্তবায়নে পরিষদের তহবিল প্রয়োজন। আইনের ধারা ৯ এ

পরিষদ তহবিলের উৎস সম্পর্কে উল্লেখ করা হয়েছে। পরিষদের কার্যাবলী পরিচালনার জন্য পরিষদের একটি নিজস্ব তহবিল থাকবে এবং সরকারের অনুদান, সরকারের অনুমোদনক্রমে কোন বিদেশী সরকার, সংস্থা বা কোন আন্তর্জাতিক সংস্থার অনুদান, কোন স্থানীয় কর্তৃপক্ষের অনুদান, পরিষদের অর্থ বিনিয়োগ হতে প্রাপ্ত মুনাফা এবং অন্য কোন বৈধ উৎস হতে প্রাপ্ত অর্থ পরিষদ তহবিলে জমা হবে। প্রবিধানমালা দ্বারা নির্ধারিত পদ্ধতিতে তহবিল রক্ষণ ও তহবিলের অর্থ ব্যয় করা যাবে। যেহেতু ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা) প্রবিধানমালা, ২০১০ প্রণীত হয়েছে, সেহেতু পরিষদের সিদ্ধান্ত অনুসারে পরিষদের কার্যাবলী পরিচালনায় একটি Endowment Fund গঠনের লক্ষ্যে এককালীন বড় অংকের অনুদান বরাদ্দের জন্য অর্থ বিভাগকে অনুরোধ জানানো হবে। এ ছাড়া বিদেশী সরকার, সংস্থা বা আন্তর্জাতিক সংস্থার অনুদান প্রাপ্তির লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় ও সংস্থার সাথে কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ তহবিল (হিসাব ও নিরীক্ষা) প্রবিধানমালা, ২০১০ এর প্রবিধান ৩ মোতাবেক ভোক্তা-অধিকার সংক্রান্ত পুস্তিকা মুদ্রণ ও প্রকাশনা ; ভোক্তা-অধিকার সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারমূলক কার্যক্রম গ্রহণসহ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সভা, সেমিনার, প্রশিক্ষণ, সিম্পোজিয়াম, গোলটেবিল বৈঠক, কর্মশালা, টক শো, ইত্যাদির আয়োজন ও সংক্ষিপ্ত ভিডিও চিত্র নির্মাণ, পোষ্টার ও লিফলেট প্রস্তুত, টানানো ও বিতরণ ; ভোক্তা-অধিকার সংক্রান্ত

গবেষণা বা জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা ; ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কর্মকান্ড সরেজমিনে তদারকি ও পরিবীক্ষণ ; মামলা পরিচালনা ; ল্যাবরেটরী পরীক্ষা ; সভায় যোগদানের জন্য পরিষদের সদস্যদের সম্মানী প্রদান ; ভ্রমণ ; পরিষদ সদস্য ও অধিদপ্তরের কর্মকর্তাগণের বিদেশে প্রশিক্ষণ, সফর, সভা, সেমিনার বা কর্মশালায় অংশগ্রহণ ; এবং তহবিল পরিচালনার নির্বাহী ব্যয়সহ সময়ে সময়ে প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত যে কোন ব্যয়জনিত অর্থ খরচ করা যাবে।

গণসচেতনতামূলক প্রচার কার্যক্রম ঃ

ধারা ৮(ঙ) ও (চ) অনুসারে ভোক্তা-অধিকার, ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারমূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের দায়িত্ব পরিষদের। এ দায়িত্ব পালনের প্রথম পদক্ষেপ হিসেবে পরিষদ ১৫ মার্চ

২০১০ তারিখে বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবস বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এবং ক্যাব এর সমন্বয়ে উদযাপনের সিদ্ধান্ত প্রদান করে। বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী, বাণিজ্য সচিব, মহাপরিচালক, বিএসটিআই ও মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর এর নেতৃত্বে ঢাকার পাঁচটি বাজার যথা - কারওয়ান বাজার, নিউ মার্কেট, মোহাম্মদপুর কৃষি মার্কেট ও টাউনহল মার্কেট এবং কাপ্তান বাজার পরিদর্শন করে গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম শুরু করা হয়।

ক্রেতা ও বিক্রেতাদেরকে ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর অধীন অপরাধ ও দন্ড সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং এ সংক্রান্ত একটি লিফলেট বিতরণ করা হয়। নির্ধারিত মূল্যের অধিক মূল্যে পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা ; জ্ঞাতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা ; খাদ্য পণ্যে নিষিদ্ধ দ্রব্যের মিশ্রণ করা ; অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা ; মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা ; প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা ; ওজনে, বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে, পরিমাপে ও পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা ; পণ্যের নকল প্রস্তুত বা উৎপাদন করা ; মেয়াদ ১৪

উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা ; সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্নকারী কার্য করা ; অবহেলা, দায়িত্বহীনতা বা অসতর্কতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ ও স্বাস্থ্যহানী ঘটানো ; ইত্যাদি আইনের অধীন ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্যও অপরাধ। এ অপরাধের জন্য সর্বোচ্চ শাস্তি অনূর্ধ্ব তিন বছর সশ্রম বা বিনাশ্রম কারাদন্ড, বা অনধিক দুই লক্ষ টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ড এবং সর্বনিম্ন শাস্তি অনূর্ধ্ব এক বছর সশ্রম বা বিনাশ্রম কারাদন্ড, বা অনধিক পঞ্চাশ হাজার টাকা অর্থদন্ড, বা উভয় দন্ড। এ অপরাধের বিষয়গুলো ক্রেতা ও বিক্রেতাদেরকে লিফলেটের মাধ্যমে অবহিত করা হয়। বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে একটি সেমিনারের আয়োজন করা হয়।

এ সেমিনারে মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী, পরিষদ সদস্যবৃন্দ, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ এবং ক্যাব ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সংস্থার প্রতিনিধিগণ অংশগ্রহণ করেন। **বিশ্ব ভোক্তা-অধিকার দিবসে এর প্রতিপাদ্য বিষয় "আমার অর্থ-আমার অধিকার" এর উপর মাননীয় বাণিজ্য মন্ত্রী, পরিষদের কতিপয় সম্মানিত সদস্য ও অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের অংশগহণে বিটিভি, বাংলাদেশ বেতার, একুশে টিভি, চ্যানেল আই ও এটিএন বাংলায় সরাসরি আলোচনা অনুষ্ঠান করা হয়।** এ ছাড়া দিবসটিতে ব্যানার ও পোষ্টার প্রদর্শন করা হয়। ঢাকার বিভিন্ন বাজারে সংশ্লিষ্ট কমিটির সভাপতি/সাধারণ সম্পাদকের মাধ্যমে অধিদপ্তর আইনে বর্ণিত অপরাধ ও দন্ডের বিধান সম্বলিত লিফলেট বিক্রেতাদের মাঝে বিতরণের কার্যক্রম সম্পন্ন করেছে। অধিদপ্তর কর্তৃক পরিচালিত বাজার পরিদর্শনমূলক প্রতি অভিযানকালেও উক্ত লিফলেট বিতরণ অব্যাহত আছে। আইনের অধীন অধিদপ্তরের অন্যতম দায়িত্ব অভিযোগকারীদের অভিযোগ গ্রহণ ও তদন্তপূর্বক ফৌজদারী মামলা দায়ের কিংবা প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা। পরিষদের তহবিলে প্রয়োজনীয় অর্থ প্রাপ্তির এবং অধিদপ্তরেরজনবল নিয়োগ হওয়ার পর গণসচেতনতামূলক প্রচার কৌশলপত্র অনুযায়ী ব্যাপকভিত্তিক প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। বর্তমানে সীমিত পর্যায়ে প্রচার কার্যক্রম অব্যাহত আছে।

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ নীতি প্রণয়ন ঃ

পরিষদের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী অধিদপ্তরের মহাপরিচালকের নেতৃত্বে গঠিত উপ পরিষদ ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ নীতির একটি প্রাথমিক খসড়া প্রণয়ন করে। পরিষদের নির্দেশনা অনুসারে উপ পরিষদ খসড়া প্রাথমিক নীতিটির উপর পরিষদের সদস্যবৃন্দ ও সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থা এর মতামত গ্রহণ ও তা নীতিতে অন্তর্ভূক্ত করে। খসড়া প্রাথমিক নীতিটি পরিষদের সভায় আলোচনাকালে প্রতীয়মান হয় যে, প্রথমে আইনের অধীন বিধিমালা ও প্রবিধানমালা প্রণীত হওয়া প্রয়োজন এবং একই সাথে আইনটি বাস্তবায়নের উদ্যোগ নেয়া দরকার।

আইন, বিধিমালা ও প্রবিধানমালা বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতা থেকে নীতি প্রণয়ন করা হলে তা অধিকতর ফলাফল বয়ে আনতে পারে - এ বিবেচনায় প্রণীত প্রাথমিক নীতিটি সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/সংস্থা ও বেসরকারী সংগঠন/স্টেকহোল্ডারদের মতামতের জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের লক্ষ্যে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়। **বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ইতোমধ্যে তিনটি আন্তঃমন্ত্রণালয় সভা করেছে**। আইনের অধীন প্রণীত বিধিমালা ও প্রবিধানমালার বিধান প্রয়োগ ও বাস্তবায়নের জন্য অধিদপ্তরের মহাপরিচালককে নির্দেশনা দেয়া হয়েছে।

উপসংহার

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য ও বিধানাবলী বাস্তবায়নকল্পে এর অধীন বিধিমালা ও প্রবিধানমালা প্রণীত হয়েছে। জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো (টিওএন্ডই) সম্মতির জন্য অর্থ বিভাগে রয়েছে। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় স্থাপিত হয়েছে। আইন, বিধিমালা ও প্রবিধানমালার বিধানাবলী কার্যকরভাবে প্রয়োগ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও তাঁর ক্ষমতাপ্রাপ্ত তাঁর অধঃস্তন একজন উপ সচিব বাজার পরিদর্শনমূলক অভিযান পরিচালনাসহ প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ অব্যাহত রেখেছেন। পরিষদের সিদ্ধান্ত প্রয়োজন এমন যে কোন বিষয়ে অধিদপ্তরকে পরিষদ প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও নির্দেশনা প্রদান করে যাচ্ছে। ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ সম্পর্কিত যে কোন বিষয়ে সরকারকে পরামর্শ প্রদানের জন্য পরিষদ প্রস্তুত আছে। অধিদপ্তরের আঞ্চলিক অফিস স্থাপন ও প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োগের পর ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ ও এর অধীন প্রণীত বিধিমালা ও প্রবিধানমালার বিধানাবলী সমগ্র বাংলাদেশে কার্যকরভাবে প্রয়োগ ও বাস্তবায়ন করা সম্ভব হবে।

পরিষদের কার্যাবলী সুচারুরূপে সম্পাদনে বিশেষ করে বিধিমালা ও প্রবিধানমালা প্রণয়নে পরিষদের সম্মানিত সদস্যগণ আন্তরিকভাবে সহযোগিতা করেছেন এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর পরিষদের সিদ্ধান্ত ও নির্দেশাবলী বাস্তবায়নে কার্যকর ভূমিকা পালন করেছে।

সচিব বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি	মহাপরিচালক এনএসআই ও সদস্য, এনসিআরসি	মহাপরিচালক বিএসটিআই ও সদস্য, এনসিআরসি
যুগ্ম সচিব (অঅধি) শিল্প মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি	যুগ্ম সচিব (গবেষণা) কৃষি মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি
(যুগ্ম সচিব (খাদ্য) খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় ও সদস্য, এনসিআরসি	যুগ্ম সচিব (প্রশা/অপা) জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ বিভাগ ও সদস্য, এনসিআরসি

যুগ্ম সচিব (লেঃ ড্রাঃ-১)
আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
ও সদস্য, এনসিআরসি

চেয়ারম্যান
জাতীয় মহিলা সংস্থা
ও সদস্য, এনসিআরসি

এডিশনাল আইজি
স্পেশাল ব্রাঞ্চ
ও সদস্য, এনসিআরসি

সভাপতি
এফবিসিসিআই
ও সদস্য, এনসিআরসি

সভাপতি
ঔষধ শিল্প সমিতি ঢাকা
ও সদস্য, এনসিআরসি

সভাপতি
ক্যাব
ও সদস্য, এনসিআরসি

সভাপতি
জাতীয় প্রেস ক্লাব
ও সদস্য, এনসিআরসি

মহাপরিচালক
ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তর
ও সদস্য, এনসিআরসি

(এম. মাহবুবুর রহমান)
নির্বাহী পরিচালক, ডেট্রো
ও সদস্য, এনসিআরসি

(ড. সেলিম রায়হান)
প্রফেসর, অর্থনীতি বিভাগ
ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়
ও সদস্য, এনসিআরসি

(ইয়াসমিন আরা লেখা)
ডীন (শিক্ষা), উত্তরা বিশ্ববিদ্যালয়
ও সদস্য, এনসিআরসি

(নিয়াজ রহিম)
সভাপতি
বাংলাদেশ সুপার মার্কেট
ওনার্স এসোসিয়েশন

(মীর নাসির হোসেন)
সাবেক সভাপতি
এফবিসিসিআই
ও সদস্য, এনসিআরসি

(নাহিদ হাসান)
পরিচালক
বিজিএমইএ
ও সদস্য, এনসিআরসি

(ভারতী নন্দী সরকার)
প্রেসিডেন্ট
অঙ্গীকার মানব কল্যাণ কেন্দ্র
ও সদস্য, এনসিআরসি

(কে. এম. আবুল হাসান)
প্রধান শিক্ষক

ও সদস্য, এনসিআরসি

(হাবিবুর রহমান সিরাজ)
শ্রম বিষয়ক সম্পাদক
বাংলাদেশ আওয়ামী লীগ
ও সদস্য, এনসিআরসি

(আবু বকর সিদ্দিক)
সদস্য
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ

মহাপরিচালক
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর
ও সচিব, এনসিআরসি

(মুহাম্মদ ফারুক খান)
মন্ত্রী
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
ও
চেয়ারম্যান
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ