



জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
জেলা কার্যালয় ঠাকুরগাঁও

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী যাবতীয় কার্য প্রতিরোধ।

মিশনঃ

- (১) ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণে ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ এবং ভোক্তা অধিকার বিরোধ নিষ্পত্তি।
- (২) ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ সংক্রান্ত বিভিন্ন নীতি ও প্রবিধানমালা প্রণয়ন।
- (৩) ভোক্তা অধিকার, ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণের সুফল ও ভোক্তা অধিকার বিরোধী কার্যের কুফল সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করার জন্য শিক্ষা ও প্রচারমূলক কার্যক্রমসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- (৪) ভোক্তা অধিকার সম্পর্কে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা।
- (৫) জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ কমিটির কার্যক্রম তদারকি ও পর্যবেক্ষণ।
- (৬) প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন আন্তর্জাতিক মানের ভোক্তা অধিকার সংশ্লিষ্ট সেবা নিশ্চিতকরণ।
- (৭) ডিজিটাল পদ্ধতিতে ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ এবং যাবতীয় দাপ্তরিক কার্য পরিচালনা।
- (৮) ব্যবসায়ী ও ভোক্তাদেরকে সচেতন করার লক্ষে নিয়মিতভাবে গনশুনানী গ্রহণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি: ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১।	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগের সাথে যথাযথপ্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। গ) অপরাধ ঘটায় কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	সহকারী পরিচাক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ঠাকুরগাঁও জেলা কার্যালয় মোবাইল: ০১৩১৮-৩৯৬৯৯১ ad-thakurgaon@dncrp.gov.bd অথবা জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র মোবাইল: ০১৭৭৭-৭৫৩৬৬৮ ইমেইলঃ nccc@dncrp.gov.bd
	নিম্নের কাজগুলো ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ হিসেবে গণ্য হবে			
	ক। নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা			
	খ। জেনেশুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধবিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা			
	গ। স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা			
	ঘ। মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রভাবিত করা			
	ঙ। প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা			
	চ। ওজনে ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা			
	ছ। পরিমাপে ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা			
	জ। কোন নকল পণ্য বা ঔষধবিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা			
	ঝ। মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা			
	ঞ। নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাগ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে			
	ট। অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা			
	ঠ। অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাগ্রহীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানি ঘটানো			
	ড। কোন পণ্য মোড়কবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উৎপাদন, খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা			
	ঢ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্যের তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা			
	ণ। আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায় প্রদর্শন না করা			

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক (কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা/ সংশ্লিষ্ট পাইকারি ও খুচরা ব্যবসায়ী) সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১।	ভোক্তা অধিকার লঙ্ঘনজনিত অভিযোগ দায়ের, পরিচালনা ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ বিধি বিধান অনুসরণ পূর্বক অভিযোগসমূহের তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) অভিযোগ লিখিত হতে হবে। খ) অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে। গ) অপরাধ ঘটায়, কারণ উদ্ভব বা প্রভাবিত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	সহকারী পরিচাক জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ঠাকুরগাঁও জেলা কার্যালয় মোবাইল: ০১৩১৮-৩৯৬৯৯১ ad-thakurgaon@dncrp.gov.bd অথবা জাতীয় ভোক্তা অভিযোগ কেন্দ্র মোবাইল: ০১৭৭৭-৭৫৩৬৬৮ ইমেইলঃ nccc@dncrp.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তার নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন ফ্যাক্স ও ইমেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করবেন।
৩	অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও পণ্যের নমুনা দাখিল করতে হবে।
৪	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।