

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯

(২০০৯ সনের ২৬ নং আইন)

ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও তৎসংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে
বিধান করিবার লক্ষ্যে প্রণীত আইন।

যেহেতু ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ, ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য প্রতিরোধ ও তৎসংশ্লিষ্ট অন্যান্য
বিষয়ে বিধান করা সমীচীন ও প্রয়োজনীয়;

সেহেতু এতদ্বারা নিম্নরূপ আইন করা হইল :-

প্রথম অধ্যায় প্রারম্ভিক

সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রবর্তন

- ১। (১) এই আইন ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯ নামে অভিহিত হইবে।
(২) এই আইন অবিলম্বে কার্যকর হইবে।

সংজ্ঞা

- ২। বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকিলে, এই আইনে-
- (১) "অধিদপ্তর" অর্থ ধারা ১৮ এর অধীন প্রতিষ্ঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার
সংরক্ষণ অধিদপ্তর;
- (২) "অভিযোগ" অর্থ এই আইনের অধীন নির্ধারিত ভোক্তা-অধিকার বিরোধী
কোন কার্যের জন্য কোন বিক্রেতার বিরুদ্ধে মহাপরিচালকের নিকট লিখিতভাবে
দায়েরকৃত নালিশ;
- (৩) "অভিযোগকারী" অর্থ নিম্নবর্ণিত ব্যক্তি বা ব্যক্তিগণ, যিনি বা যাহারা এই
আইনের অধীন কোন অভিযোগ দায়ের করেন-
- (ক) কোন ভোক্তা;
- (খ) একই স্বার্থসংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা;
- (গ) কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা;
- (ঘ) জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা উহার পক্ষে অভিযোগ দায়েরের
ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা;

(৬) ^{ভুক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯} সরকার বা, প্রত্যাদেশে, সরকার কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোন সরকারী কর্মকর্তা;
বা

(৮) সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী;

(৪) **"উৎপাদনকারী"** অর্থ কোন ব্যক্তি, যিনি-

(ক) কোন পণ্য অথবা উহার অংশবিশেষ প্রস্তুত বা উৎপাদন করেন;

(খ) কোন পণ্য প্রস্তুত বা উৎপাদন করেন না, কিন্তু আইন অনুযায়ী অন্যের প্রস্তুতকৃত বা উৎপাদিত পণ্যের অংশসমূহ সংযোজন করিয়া থাকেন এবং এইরূপে সংযোজিত পণ্যকে নিজস্ব উৎপাদিত পণ্য বলিয়া দাবী করেন;

(গ) আইন অনুযায়ী অন্যের প্রস্তুতকৃত বা উৎপাদিত কোন পণ্যের উপর নিজস্ব ট্রেডমার্ক সন্নিবেশ করিয়া উক্ত পণ্যকে নিজস্ব প্রস্তুতকৃত কিংবা উৎপাদিত পণ্য বলিয়া দাবী করেন; বা

(ঘ) বাংলাদেশের বাহিরে উৎপাদিত হয় এমন কোন পণ্য, যে পণ্য উৎপাদকের বাংলাদেশে কোন শাখা অফিস বা ব্যবসায়িক অফিস নাই, আমদানি বা বিতরণ করেন;

ব্যাখ্যা: কোন দেশীয় উৎপাদক প্রতিষ্ঠানের কোন পণ্য উহার কোন স্ব-নিয়ন্ত্রিত বা স্ব-পরিচালিত শাখা অফিসে সংযোজন করিয়া থাকিলেও, উক্ত শাখা অফিস উৎপাদক হিসাবে গণ্য হইবে না;

(৫) **"ঔষধ"** অর্থ মানুষ, মৎস্য ও গবাদি পশু-পাখির রোগ প্রতিরোধ বা রোগ নিরাময়ের জন্য ব্যবহার্য এলোপ্যাথিক, হোমিওপ্যাথিক, ইউনানী, আয়ুর্বেদিক বা অন্য যে কোন ঔষধ;

(৬) **"কারাদণ্ড"** অর্থ সশ্রম বা বিনাশ্রম কারাদণ্ড;

(৭) **"খাদ্য পণ্য"** অর্থ মানুষ বা গবাদি পশু-পাখির জীবন ধারণ, পুষ্টি সাধন ও স্বাস্থ্য রক্ষার জন্য ফল-মূল এবং পানীয়সহ অন্য যে কোন খাদ্যদ্রব্য;

(৮) **"গবেষণাগার"** অর্থ কোন আইনের অধীন প্রতিষ্ঠিত বা সরকার কর্তৃক স্বীকৃত কোন গবেষণাগার বা প্রতিষ্ঠান, যে নামেই অভিহিত হউক;

(৯) **"নকল"** অর্থ বাজারজাতকরণের জন্য অনুমোদিত কোন পণ্যের অননুমোদিত অনুকরণে অনুরূপ পণ্যের সৃষ্টি বা প্রস্তুত, যাহার মধ্যে উক্ত পণ্যের গুণাগুণ, উপাদান, উপকরণ বা মান বিদ্যমান থাকুক বা না থাকুক;

(১০) **"নির্ধারিত"** অর্থ বিধি দ্বারা নির্ধারিত এবং বিধি প্রণীত না হওয়া পর্যন্ত মহাপরিচালক কর্তৃক লিখিত আদেশ দ্বারা নির্ধারিত;

"পণ্য" অর্থ যে কোন অস্থাবর বাণিজ্যিক সামগ্রী যাহা অর্থ বা মূল্যের বিনিময়ে কোন ক্রেতা-বিক্রেতার নিকট হইতে ক্রয় করেন বা করিতে চুক্তিবদ্ধ হন;

(১২) "পরিষদ" অর্থ ধারা ৫ এর অধীন প্রতিষ্ঠিত জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ;

(১৩) "প্রবিধান" অর্থ এই আইনের অধীন প্রণীত প্রবিধান;

(১৪) "ফৌজদারী কার্যবিধি" অর্থ Code of Criminal Procedure, 1898 (Act No.V of 1898);

(১৫) "বিধি" অর্থ এই আইনের অধীন প্রণীত বিধি;

(১৬) "বিক্রেতা" অর্থ কোন পণ্যের উৎপাদনকারী, প্রস্তুতকারী, সরবরাহকারী এবং পাইকারী ও খুচরা বিক্রেতাও ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে;

(১৭) "ব্যক্তি" অর্থ কোন ব্যক্তি, কোম্পানী, সমিতি, অংশীদারী কারবার, সংবিধিবদ্ধ বা অন্যবিধ সংস্থা বা উহাদের প্রতিনিধিও ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে;

(১৮) "ভেজাল" অর্থ Pure Food Ordinance, 1959 (Ordinance No. LXVIII of 1959) এর section 3(1) এ সংজ্ঞায়িত adulteration এবং Special Powers Act, 1974 (Act No. XIV of 1974) এর section 25C বা অন্য কোন আইনে উল্লিখিত adulteration বা ভেজাল;

(১৯) "ভোক্তা" অর্থ এমন কোন ব্যক্তি,-

(ক) যিনি পুনঃবিক্রয় ও বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত-

(অ) মূল্য পরিশোধে বা মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোন পণ্য ক্রয় করেন;

(আ) আংশিক পরিশোধিত ও আংশিক প্রতিশ্রুত মূল্যের বিনিময়ে কোন পণ্য ক্রয় করেন; বা

(ই) প্রলম্বিত মেয়াদ বা কিস্তির ব্যবস্থায় মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোন পণ্য ক্রয় করেন;

(খ) যিনি ক্রেতার সম্মতিতে দফা (ক) এর অধীন ক্রীত পণ্য ব্যবহার করেন;

(গ) যিনি পণ্য ক্রয় করিয়া উহা, আত্মকর্ম সংস্থানের মাধ্যমে স্বীয় জীবিকা অর্জনের উদ্দেশ্যে, বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার করেন;

(ঘ) যিনি,-

(অ) মূল্য পরিশোধে বা মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোন সেবা ভাড়া বা অন্যভাবে গ্রহণ করেন; বা

(আ) ^{ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯} আংশিক পরিশোধিত ও আংশিক প্রতিশ্রুত মূল্যের বিনিময়ে কোন সেবা ভাড়া বা অন্যভাবে গ্রহণ করেন; বা

(ই) প্রলম্বিত মেয়াদ বা কিস্তির ব্যবস্থায় মূল্য পরিশোধের বিনিময়ে কোন সেবা ভাড়া বা অন্যভাবে গ্রহণ করেন; বা

(ঔ) যিনি সেবা গ্রহণকারীর সম্মতিতে দফা (ঘ) এর অধীন গৃহীত কোন সেবার সুবিধা ভোগ করেন;

(২০) "ভোক্তা-অধিকার বিরোধী কার্য" অর্থ,-

(ক) কোন আইন বা বিধির অধীন নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় করা বা করিতে প্রস্তাব করা;

(খ) জ্ঞাতসারে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করা বা করিতে প্রস্তাব করা;

(গ) মানুষের স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক কোন দ্রব্য, কোন খাদ্যপণ্যের সহিত যাহার মিশ্রণ কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হইয়াছে, উক্তরূপ দ্রব্য মিশ্রিত কোন পণ্য বিক্রয় করা বা করিতে প্রস্তাব করা;

(ঘ) কোন পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অসত্য বা মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারিত করা;

(ঙ) প্রদত্ত মূল্যের বিনিময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা;

(চ) কোন পণ্য সরবরাহ বা বিক্রয়ের সময়ে ভোক্তাকে প্রতিশ্রুত ওজন অপেক্ষা কম ওজনের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা;

(ছ) কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে ওজন পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্র প্রকৃত ওজন অপেক্ষা অতিরিক্ত ওজন প্রদর্শনকারী হওয়া;

(জ) কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রতিশ্রুত পরিমাপ অপেক্ষা কম পরিমাপের পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহ করা;

(ঝ) কোন পণ্য বিক্রয় বা সরবরাহের উদ্দেশ্যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানে দৈর্ঘ্য পরিমাপের কার্যে ব্যবহৃত পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছু প্রকৃত দৈর্ঘ্য অপেক্ষা অধিক দৈর্ঘ্য প্রদর্শনকারী হওয়া;

(ঞ) কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা;

(ট) মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় করা বা করিতে প্রস্তাব করা; বা

(ঠ) সেবা গ্রহীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হইতে পারে এমন কোন কার্য করা, যাহা কোন আইন বা বিধির অধীন নিষিদ্ধ করা হইয়াছে;

ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন, ২০০৯
(২১) "মহাপরিচালক" অর্থ জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক; এবং

(২২) "সেবা" অর্থ পরিবহন, টেলিযোগাযোগ, পানি-সরবরাহ, পয়ঃনিষ্কাশন, জ্বালানী, গ্যাস, বিদ্যুৎ, নির্মাণ, আবাসিক হোটেল ও রেস্টোরাঁ এবং স্বাস্থ্য সেবা, যাহা ব্যবহারকারীদের নিকট মূল্যের বিনিময়ে লভ্য করিয়া তোলা হয়, তবে বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে না।

এই আইন
অতিরিক্ত
গণ্য হওয়া

৩। এই আইনের বিধানাবলী সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আপাততঃ বলবৎ অন্য কোন আইনের কোন বিধানকে ক্ষুণ্ণ না করিয়া উহার অতিরিক্ত হিসাবে কার্যকর হইবে।

আইনের
প্রয়োগ
হইতে
অব্যাহতি

৪। সরকার, সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, যে কোন সেবা বা এলাকাকে নির্ধারিত মেয়াদের জন্য এই আইনের প্রয়োগ হইতে অব্যাহতি প্রদান করিতে পারিবে।

দ্বিতীয় অধ্যায় পরিষদ প্রতিষ্ঠা, ইত্যাদি

পরিষদ
প্রতিষ্ঠা

৫। এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ নামে একটি পরিষদ থাকিবে, যাহা নিম্নরূপ সদস্য সমন্বয়ে গঠিত হইবে, যথা :-

- (১) বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মন্ত্রী, যিনি ইহার চেয়ারম্যানও হইবেন;
- (২) বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সচিব, পদাধিকারবলে;
- (৩) জাতীয় নিরাপত্তা গোয়েন্দা অধিদপ্তর এর মহাপরিচালক, পদাধিকারবলে;
- (৪) বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ড এন্ড টেস্টিং ইনস্টিটিউট এর মহাপরিচালক, পদাধিকারবলে;
- (৫) শিল্প মন্ত্রণালয়ের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;
- (৬) কৃষি মন্ত্রণালয়ের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;
- (৭) মৎস্য ও পশুসম্পদ মন্ত্রণালয়ের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;
- (৮) খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয়ের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;
- (৯) স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;
- (১০) জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ বিভাগের অনূ্যন যুগ্ম-সচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা;