

গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
ভোলা জেলা কার্যালয়  
জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
[www.dncrp.gov.bd](http://www.dncrp.gov.bd)  
সিটিজেন চার্টার

রূপকল্প (Vision) : ভোক্তার অধিকার ও স্বার্থ সংরক্ষণ  
অভিলক্ষ (Mission) : জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ আইন ২০০৯ এর কার্যকর ও বাস্তবায়ন। সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণের মাধ্যমে সকল জনগনকে ভোক্তার অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা।

ক্রমিক নং	ভোক্তা অধিকার বিরোধী কাজ	সেবা প্রার্থী	সেবা প্রদানকারী	সময়সীমা	মাধ্যম
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬
০১	নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অধিক মূল্যে কোন পণ্য, ঔষধ বা সেবা বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।	১. যে কোন ভোক্তা ২. একই স্বার্থসংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক ভোক্তা। ৩. কোন আইনের অধীন নিবন্ধিত কোন ভোক্তা সংস্থা। ৪. জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ পরিষদ বা তার পক্ষে অভিযোগ দায়েরের ক্ষমতা প্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা। ৫. সংশ্লিষ্ট পাইকারী ও খুচরা ব্যবসায়ী	১। মহাপরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ২। উপপরিচালক, বরিশাল বিভাগীয় কার্যালয়, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর। ৩। নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট, ভোলা। ৪। সহকারী পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর ভোলা জেলা কার্যালয়	কারন উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।	১. অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হতে হবে। ২. ফ্যাক্স, ই মেইল, ইত্যাদি ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা অন্য কোন উপায়ে।
০২	জেনে শুনে ভেজাল মিশ্রিত পণ্য বা ঔষধ বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।				
০৩	স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মকভাবে ক্ষতিকারক দ্রব্য মিশ্রিত কোন খাদ্য পণ্য বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।				
০৪	মিথ্যা বিজ্ঞাপন দ্বারা ক্রেতা সাধারণকে প্রতারণা করা।				
০৫	প্রতিশ্রুত পণ্য বা সেবা যথাযথভাবে বিক্রয় বা সরবরাহ না করা।				
০৬	ওজন ও বাটখারা বা ওজন পরিমাপক যন্ত্রে কারচুপি করা।				
০৭	পরিমাপ ও দৈর্ঘ্য পরিমাপক ফিতা বা অন্য কিছুতে কারচুপি করা।				
০৮	কোন নকল পণ্য বা ঔষধ প্রস্তুত বা উৎপাদন করা।				
০৯	মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য বা ঔষধ বিক্রয় বা বিক্রয়ের প্রস্তাব করা।				
১০	নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন কার্য করা যাতে সেবাপ্রার্থীতার জীবন বা নিরাপত্তা বিপন্ন হতে পারে।				
১১	অবৈধ প্রক্রিয়ায় পণ্য উৎপাদন বা প্রক্রিয়াকরণ করা।				
১২	অবহেলা, দায়িত্বহীনতা দ্বারা সেবাপ্রার্থীতার অর্থ বা স্বাস্থ্যহানী ঘটানো।				
১৩	কোন পণ্য মোড়কাবদ্ধভাবে বিক্রয় করার এবং মোড়কের গায়ে পণ্যের উৎপাদন, সর্বোচ্চ খুচরা বিক্রয় মূল্য, উৎপাদনের তারিখ, মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করার বাধ্যবাধকতা লঙ্ঘন করা।				
১৪	আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে পণ্যের মূল্য তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।				
১৫	আইনানুগ বাধ্যবাধকতা অমান্য করে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের সেবার মূল্যের তালিকা সংরক্ষণ না করা এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে বা সহজে দৃশ্যমান কোন স্থানে উক্ত তালিকা লটকায়ে প্রদর্শন না করা।				
<p><b>ভোক্তার সংজ্ঞা :</b> * যিনি সম্পূর্ণ মূল্য পরিশোধ করে বা সম্পূর্ণ বাকীতে পণ্য অথবা সেবা ক্রয় করেন। * যিনি আংশিক মূল্য পরিশোধ করে বা আংশিক বাকীতে পণ্য অথবা সেবা ক্রয় করেন। * যিনি কিস্তিতে পণ্য অথবা সেবা ক্রয় করেন।</p>					