ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ আইন' ২০০০

বিল

যেহেতু দেশের ভোক্তাদের ন্যায়সংগত অধিকার সংরক্ষণের জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্য নিয়ন্ত্রণের বিধান করা ও শোভন ব্যবসা পরিচালনার পরিবেশ সৃষ্টি করিবার জন্য জাতীয় ভোক্তা কাউন্সিলসহ ভোক্তা স্বার্থ বিরোধ নিস্পত্তির জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ স্থাপনাসহ তৎসম্পর্কিত অন্যান্য বিষয়ে বিধান করা সমীচিন ও প্রয়োজন; সেহেতু এতদ্বারা নিম্নরূপ আইন করা হইল ঃ

প্রথম অধ্যায়

প্রারম্ভিক

১. সংক্ষিপ্ত শিরনামা, আওতা, প্রয়োগ ও প্রবর্তন ঃ

(১) এই আইন ভোক্ত-স্বার্থ সংরক্ষণ আইন ২০০০ নামে অভিহিত হইবে।

(২) এই আইন দেশে অথবা বিদেশে সম্পূর্ণ অথবা আংশিকভাবে উৎপাদিত, সংযোজিত, মোড়ককৃত সমুদয় পণ্য ও সেবা যাহা বাংলাদেশে বাজারজাত করা হয়, তাহার উপর প্রযোজ্য হইবে।

(৩) এই আইন সরকার কর্তৃক সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা ঘোষিত হইবে এবং প্রজ্ঞাপনে নির্ধারিত তারিখ হইতে বলবৎ হইবে।

২. সংজ্ঞা।- বিষয় বা প্রসঙ্গের বিপরীত কিছু না থাকিলে, এই আইনে-

(১) "অভিযোগ" অর্থ সংক্ষুব্ধ অভিযোগকারী কর্তৃক নিম্নলিখিত এক বা একাধিক কারণে দায়েরকৃত লিখিত অভিযোগ ঃ

ক) কোন ব্যক্তি অসাধু ও অপ-নিয়ন্ত্রণ মূলক ব্যবসায় লিপ্ত হইয়া থাকিলে;

খ) ক্রয়কৃত অথবা ক্রয় চুক্তিভূক্ত, ভাড়ায়প্রাপ্ত অথবা প্রাপ্তব্য পণ্য বা সেবা এক বা একাধিক কারণে ক্রটিপূর্ণ অথবা গুণগতমান, ওজন, মাপ, দক্ষতা, অথবা অন্য কোন নির্ধারিত মান হইতে নিম্নতর বা ভিন্নতর হইলে;

গ) বর্তমানে বলবৎ কোন আইনের অধীনে ধার্য্যকৃত কোন মূল্য, অথবা এই আইনের অধীনে কোন রেয়াত প্রদানের উদ্দেশ্যে সংশ্লিষ্ট পণ্য অথবা উহার মোড়কে প্রদর্শিত মূল্য হইতে অতিরিক্ত মূল্য ধার্য্য করা হইলে;

ঘ) বর্তমানে বলবৎ কোন আইনের অধীনে যথাযথ বর্ণনা, ব্যবহার বিধি, ব্যবহারকালিন সময় সীমা এবং ব্যবহার জনিত প্রতিক্রিয়া ইত্যাদি তথ্য প্রদর্শণের আবশ্যকীয়তার বিধান লঙ্ঘন করিয়া জীবন ও নিরাপত্তার প্রতি বিপদের আশংকাযুক্ত পণ্য/সেবা বিক্রয়ে/প্রদানে উদ্যোগী হইলে;

ঙ) পণ্য /দ্রব্য বিক্রেতা বা সেবা প্রদানকারী ব্যক্তি অথবা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ক্রেতা অথবা সেবা গ্রহণকারীকে পণ্য বা সেবার বর্ণনা ও মূল্য উল্লেখপূর্বক রশিদ প্রদান না করিলে। এবং

চ) এই আইনের অধীনে জারিকৃত বিধি নির্দেশ মোতাবেক আনীত অন্য কোন অভিযোগ উত্থাপিত হইলে।

(২) "অভিযোগকারী" অর্থ

ক) মূল্যের বিনিময়ে অথবা পণ্য/দ্রব্য সেবার সংক্ষুব্ধ গ্রাহক, ব্যবসায়ী কিংবা ভোক্তা অথবা তৎকর্তৃক ক্ষমতা প্রাপ্ত ব্যক্তি।

খ) কোম্পানী আইন ১৯৯৪ ইং অথবা অন্য কোন আইনের অধীনে নিবন্ধিত ভোক্তা সমিতিসমূহ।

গ) সরকার অথবা যে কোন সরকারী সংস্থা যিনি বা যাহা অভিযোগকারী এবং

ঘ) এক অথবা একই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট একাধিক ভোক্তা।

(৩) "অপ-নিয়ন্ত্রিত (restrictive) ব্যবসা" অর্থ যে ব্যবসায়-

ক) প্রস্তুতকারক /বিক্রেতা কর্তৃক সংঘবদ্ধভাবে যোগসাজশের মাধ্যমে কোন উৎপাদিত পণ্য অথবা সেবার বিক্রয় বা বিতরণ বাবদ প্রাপ্য সর্বনিম্ম মূল্য-নির্ধারণ অথবা বাজারে প্রতিযোগিতা ক্ষুন্ন করে এমন শর্তাবলী আরোপ করে।

তবে কোন পণ্য বা সেবার জন্য ভোক্তার পরিশোধ্য সর্বোচ্চ মূল্য বা দাম নির্ধারণ করা এবং কোন ব্যাংক বা অন্য কোন আর্থিক প্রতিষ্ঠানের পাওনা সর্বোচ্চ সুদের হার নির্ধারণ করা “অপ-নিয়ন্ত্রিত (restrictive) ব্যবসা বলিয়া বিবেচিত হইবে না;

খ) সাধারণ স্বার্থের প্রতিকূলে পণ্য ও সেবার মূল্য; মাশুল বা হার নির্ধারণের ক্ষেত্রে যোগসাজশের আশ্রয় গ্রহণ করা;

গ) প্রতিযোগী পণ্য ও অন্য পণ্য বিতরণ বা উৎপাদনের উপর বাধা নিষেধ প্রতিপালনের শর্তসাপেক্ষে পণ্য ও সেবা সরবরাহ করা;

ঘ) ভোক্তার নিকট কোন পণ্য বা সেবার সরবরাহ, সরবরাহকারী বা তাহার প্রতিনিধির নিকট হইতে অন্য কোন পণ্য বা সেবা ক্রয়ের উপর নির্ভরশীল করা।

(৪) “অসাধু ব্যবসা” অর্থ কোন পণ্য বা সেবার ব্যবসায়ে অসাধু পদ্ধতি অথবা অসাধু বা প্রতারণামূলক ব্যবস্থা অবলম্বন এবং নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থাও ইহার অন্তর্ভূক্ত হইবে, যথাঃ-

(১) মৌখিক, লিখিত বা প্রদর্শনের মাধ্যমে কোন বক্তব্য প্রদান যাহা-

ক) কোন পণ্যের বিশুদ্ধ অথবা কোন নির্দিষ্ট ব্র্যান্ড, মান, গুণ, পরিমান, গ্রেড, গঠন, প্রকৃতি, মডেল বা উপাদান সংক্রান্ত মিথ্যা তথ্য প্রদান করে;

খ) কোন সেবার কোন নির্দিষ্ট পোষকতা (Sponsorship), বৈশিষ্ট্য, মান, গুণ বা গ্রেডের হওয়ার এবং উহাতে কোন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন থাকার ব্যাপারে মিথ্যা তথ্য প্রদান করে;

গ) কোন পুনঃনির্মিত, পূর্বব্যবহৃত, সংস্কারকৃত বা নবায়নকৃত, রিকনডিশন্ড বা মেরামতকৃত অথবা পুরাতন পণ্যকে নূতন পণ্য হিসাবে প্রচার ও বাজারজাত করে।

ঘ) কোন পণ্য বা সেবার ব্যবহারে যে উপযোগিতা নাই অথচ তাহা আছে বলিয়া এবং ইহার উদ্যোক্তা বলিয়া উপস্থাপন করে;

ঙ) কোন বিক্রেতা বা সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের যে অনুমোদন, এজেন্সী বা ডিলারশীপ নাই তাহা আছে বলিয়া উপস্থাপন করে;

চ) কোন পণ্য বা সেবার প্রয়োজনীয়তা বা উপকারিতা সম্পর্কে মিথ্যা বা বিভ্রান্তিকর তথা প্রদান করে;

ছ) কোন দ্রব্য বা পণ্যের কার্যকারিতা, অভীষ্ট ফললাভে সক্ষমতা বা আয়ুকাল পর্যাপ্ত বা যথাযথ পরীক্ষা ব্যতীত, জনগণকে নির্ভরপত্র (Warranty) বা নিশ্চয়তাপত্র (Guarantee) প্রদান করে;

তবে শর্ত থাকে যে, যে ক্ষেত্রে এই মর্মে দাবী করা হয় যে, উক্ত নির্ভরপত্র বা নিশ্চয়তা পত্র পর্যাপ্ত বা যথাযথ পরীক্ষার ভিত্তিতে প্রদান করা হইয়াছে; সেইক্ষেত্রে উক্ত দাবী প্রমাণের দায়িত্ব উক্ত দাবী উত্থাপনকারী ব্যক্তির উপর উপর বর্তাইবে।

জ) জনসমক্ষে এই ধরনের অন্তর্নিহিত অর্থবোধক বক্তব্য প্রদান করে, যাহার মধ্যে নিহিত রহিয়াছে-

অ) কোন উৎপন্ন দ্রব্য অথবা পণ্য বা সেবা সম্পর্কে গ্যারান্টি;

আ) কোন বস্তু বা তাহার কোন অংশ পুনঃস্থাপন, সংরক্ষণ বা মেরামতের প্রতিশ্রুতি অথবা কোন সেবা হইতে প্রত্যাশিত ফল না পাওয়া পর্যন্ত তাহা অব্যাহত রাখার প্রতিশ্রুতি।

যদিও উক্ত বক্তব্যে অন্তর্নিহিত গ্যারান্টি বা প্রতিশ্রুতি বস্তুতঃ বিভ্রান্তিকর অথবা এই গ্যারান্টি বা প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়িত হওয়ার কোন যুক্তিসঙ্গত সম্ভাবনা নাই।

(২) কোন সংবাদপত্র অথবা অন্যত্র মিথ্যা বা অতিরঞ্জিত বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে নিম্নোক্ত উদ্দেশ্যে ক্রেতাদের অযৌক্তিকভাবে প্রলুব্ধ করেঃ-

ক) নিম্নমানের পণ্যকে উচ্চতর মানের পণ্য হিসাবে চিহ্নিত করে হ্রাসকৃত মূল্যে বিক্রয় করা;

খ) হ্রাসকৃত মূল্যে বিক্রয়ের ভোক্তাদের প্রলুব্দ করিবার উদ্দেশ্যে প্রস্তুত বা ক্রয়কৃত স্বল্প মূল্যের পণ্য এমনভাবে বিক্রয়ের ব্যবস্থা করা যাহা হইতে ধারণা হয় যে উচ্চ মূল্যের পণ্য হ্রাসকৃত মূল্যে বিক্রয় হইতেছে;

গ) মূল্য হ্রাসের পরিমাণ বা হারকে অতিরঞ্জিত করার উদ্দেশ্যে বহুদিন যাবৎ কোন পণ্যের যে মূল্য ছিল না উহাকে সাম্প্রতিক সময়ের মূল্য হিসাবে চিহ্নিত ও প্রচার করা;

(৩) কতিপয় পণ্য দ্রব্যের কার্যকারিতা, গঠন, উপাদান, ডিজাইন, নির্মাণকলা, ফিনিশিং বা মোড়ক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশিত মান অর্থাৎ এই দ্রব্য ব্যবহারকারীর ক্ষতির ঝুঁকি নিবারণ করার জন্য জরুরী মানের নহে জানিয়াও অথবা বিশ্বাস করার কারণ থাকা সত্ত্বেও এই সমস্ত পণ্য ভোক্তাদের ব্যবহারের জন্য বিক্রয় ও সরবরাহের অনুমতি প্রদান করা।

(৪) কোন পণ্য বাণিজ্যিকভাবে বাজারজাত করিবার জন্য মজুত থাকা সত্ত্বেও তাহা উক্ত পণ্য অথবা অনুরূপ কোন পণ্যের মূল্য বৃদ্ধি অথবা মূল্যবৃদ্ধির প্রবনতা বাড়াইবার উদ্দেশ্যে বিক্রয় বন্ধ, সরবরাহ সংকোচন কিংবা বিনষ্ট করা এবং একই উদ্দেশ্যে সংস্থান থাকা সত্ত্বেও কোন সেবা প্রদানে অস্বীকার করা;

(৫) বিধি কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশ লঙ্ঘন করিয়া ব্যবসায় পরিচালনা করা;

(৫) "অপতৎপরতা" অর্থ এই আইন অথবা অন্য কোন আইনে নিষিদ্ধকৃত কার্য্য পরিচালনা করা কিংবা উহাতে লিপ্ত থাকা।

(৬) "অপর্যাপ্ততা" অর্থ বর্তমান সময়ের জন্য বলবৎ কোন আইন দ্বারা বা অনুসারে অথবা কোন ব্যক্তি দ্বারা সম্পাদিত চুক্তি মোতাবেক যে সেবা প্রদান করা প্রয়োজন, তাহাতে কোন ত্রুটি, অপূর্ণতা, অসংগতি বা অপর্যাপ্ততা।

(৭) "কাউন্সিল" অর্থ জাতীয় ভোক্তা সংরক্ষণ কাউন্সিল।

(৮) "খাদ্য" অর্থ মানুষের ভোগের উদ্দেশ্যে উৎপাদিত, প্রক্রিয়াজাত, আধা-প্রক্রিয়াজাত বা কাঁচা যে কোন বস্তু, পানীয় এবং খাদ্য প্রস্তুত ও প্রক্রিয়াকরণে উপাদান বা অংশরূপে ব্যবহৃত অন্যান্য বস্তুও ইহার অন্তর্ভূক্ত।

(৯) "খাদ্য সংযোজনী" অর্থ এমন কোন পদার্থ, যাহা কোন খাদ্যের উপাদান হিসাবে অথবা অন্যভাবে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে খাদ্যে বৈশিষ্ট্যকে প্রভাবিত করে অথবা যুক্তিসঙ্গতভাবে প্রভাবিত করিতে পারে (খাদ্য উৎপাদন, প্রস্তুতকরণ, প্যাকিং, প্রক্রিয়াজাতকরণ, পরিবেশনার উপযোগীকরণ, ব্যবহার, মোড়কবদ্ধকরণ, পরিবহণ বা খাদ্য ধারণের জন্য ব্যবহৃত পদার্থ এবং এইরূপ কোন ব্যবহারের উদ্দেশ্যে কোন তাপ বিকিরণের উৎসও ইহার অন্তর্ভূক্ত) যদি এইরূপ পদার্থ বৈজ্ঞানিক পরীক্ষায় নিরাপদ ব্যবহার্য বলিয়া প্রতীয়মান হয়।

(১০) "গ্যারান্টি" অর্থ বাজারজাত পণ্যের গুণগতমান এবং এই পণ্য বিক্রয়ের জন্য এবং বিক্রয়ের পর তাহা ব্যবহারে প্রত্যাশিত দীর্ঘস্থায়ী সন্তুষ্টি লাভের জন্য প্রদেয় সেবা সম্পর্কে প্রকাশ্যে ও পরোক্ষভাবে প্রদত্ত নিশ্চয়তা এবং এই ধরণের অন্যান্য নিশ্চয়তা।

(১১) "ট্রেড মার্ক" অর্থ ট্রেড মার্ক আইন ১৯৪০ এর অধীনে নিবন্ধিত শব্দ অথবা শব্দাবলী নাম, শিরনাম, প্রতীক, নিদর্শন, লেবেল, টিকেট, বর্ণ, সংখ্যা অথবা উহাদের যে কোন সমষ্টি যাহা উহার স্বত্ত্বাধিকারী কর্তৃক বিজ্ঞাপন, প্রকাশ্যে প্রদর্শিত প্রচারন, লেবেল, পোষ্টার অথবা অন্য কোন প্রকারে নিজ ব্যবসা বিশেষভাবে চিহ্নিত করা লক্ষ্যে জন সাধারনকে অবহিত করার উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হয়।

(১২) **দায়ভার** ।-

(১) কোন ব্যক্তি, উৎপাদক, আমদানিকারক, পরিবেশক বা বিক্রেতা তাহার পণ্য দ্রব্যের ডিজাইন, উৎপাদন, নির্মাণ, সংযোজন ও উত্তোলন, নিয়ন্ত্রণ ও বিন্যাস, উপস্থাপন বা প্যাকিং - এর ফলে, ইহা ছাড়া উক্ত পণ্যদ্রব্য ব্যবহার ও বিপদ সম্পর্কে অপর্যাপ্ত তথ্য প্রদান এবং এই আইন বা আইন অনুসারে প্রনীত নীতি ও বিধিমালা মোতাবেক নিষিদ্ধ কোন কার্য সম্পাদনের ফলে সংঘটিত ত্রুটি বা ক্ষতির প্রতিকার করিবার জন্য দায়ী থাকিবে।

(২) তবে শর্ত থাকে যে, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রস্তুতকারক, আমদানী কারক ও বিতরণকারী দায়িদায়িত্ব বহনকারী হিসাবে গণ্য হইবে না, যদি-

ক) তৎ কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দ্রব্য বাজারজাত করা না হয়;

খ) তৎ কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দ্রব্য বাজারজাত করা হইলেও উক্ত দ্রব্যে এই আইনে বর্ণিত কোন ত্রুটি না থাকে;

গ) ভোক্তা অথবা কোন তৃতীয় পক্ষ সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে দোষী সাব্যস্ত হন।

(১৩) "নকলপণ্য" অর্থ কোন পণ্য যাহা অথবা যাহা আধার ও লেবেল বিধিসংগত অধিকার প্রাপ্ত ব্যতিরেকে উহার প্রস্তুকারক, প্রক্রিয়াজাতকারী, মোড়কবদ্ধকারী, পরিবেশকের মার্কা, নাম অথবা অন্য কোন সনাক্ত চিহ্ন মুদ্রিতাঙ্কন অথবা নকশা চিহ্ন অথবা উহার যে কোন সাদৃশ্য প্রতিকৃতি বহন করে যদিও প্রকৃত পক্ষে উক্ত পণ্য অন্য ব্যক্তি অথবা ব্যক্তিগোষ্ঠি কর্তৃক উৎপাদিত, প্রক্রিয়াজাত, মোড়ককৃত অথবা পরিবেশিত হইতেছে এবং যদ্দারা উক্ত পণ্যের প্রকৃত প্রস্তুতকারক, প্রক্রিয়াজাতকারী, মোড়কবদ্ধকারী অথবা পরিবেশক কর্তৃক উৎপাদিত, মোড়ককৃত অথবা পরিবেশিত বলিয়া অসত্যভাবে প্রচারিত ও চিত্রিত হয়।

(১৪) "ডিজাইন" অর্থ প্যাটেন্ট ও ডিজাইন এ্যাক্ট **১৯১১** এর অধীনে নিবন্ধিত কায়িক, যান্ত্রিক কিংবা রাসায়নিক পৃথক অথবা যৌথভাবে শিল্প প্রক্রিয়াজাত কিংবা শ্রমের সাহায্যে কোন পণ্যে প্রদত্ত আকার, বহিরাকৃতি, ছাঁচ অথবা ভূষণ যাহার ফলে তৈরী পণ্যের বৈশিষ্টতা দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং জনসাধারনকে ব্যবসা সুচিহ্নিত করিতে সাহায্য করে।

১৫। **নিষেধাবলী**।- বর্তমানে বলবৎ অন্য কোন আইনে যাহাই থাকুক না কেন এই আইনের বিধানাবলী মোতাবেক নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিষিদ্ধ থাকিবেঃ

ক) অপ-নিয়ন্ত্রিত ব্যবসা;

খ) অসাধু ব্যবসা;

গ) ত্রুটিপূর্ণ ও অপর্যাপ্ত মান সম্পন্ন পণ্য এবং সেবা খাতের ব্যবসা;

ঘ) যে কোন ঝুঁকিপূর্ণ বিপজ্জনক পণ্যদ্রব্যের ব্যবসা;

ঙ) যে কোন মেয়াদোত্তীর্ণ পণ্যদ্রব্যের ব্যবসা;

চ) সংশ্লিষ্ট সরকারী দপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত নিরাপত্তা মাত্রা ও গুণগত মানের সহিত অসামঞ্জস্যপূর্ণ পণ্যদ্রব্য উৎপাদন, আমদানী, পরিবেশন অথবা বিক্রয়;

ছ) বিধি মোতাবেক নিষিদ্ধ ঘোষিত কোন পণ্যদ্রব্য উৎপাদন, আমদানী, বিতরণ অথবা বিক্রয়;

জ) ভেজাল, নকল অথবা অসত্য বিভ্রান্তিকর লেবেল সংযুক্ত যে কোন পণ্যদ্রব্য, খাদ্য, ঔষধ, যন্ত্র অথবা প্রসাধনী সামগ্রী উৎপাদন, আমদানী, পরিবেশন অথবা বিক্রয়;

ঝ) প্রস্তুতকারক কর্তৃক নির্ধারিত অথবা পণ্যের মোড়কে প্রদর্শিত মূল্য এবং অন্য কোন আইনের অধীনে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য অপেক্ষা অতিরিক্ত মূল্যে বিক্রয় করা;

ঞ) এই আইনের অধীনে বা বর্তমান বলবৎ অন্যকোন আইনে সরকার কর্তৃক জারীকৃত বিধিসমূহ লঙ্ঘন করিয়া যে কোন অপ তৎপরতায় লিপ্ত থাকা।

(১৬) "পণ্য" অর্থ ঃ

ক) বাংলাদেশে প্রস্তুতকৃত, উৎপাদিত, প্রক্রিয়াজাত অথবা খনিজজাত দ্রব্য এবং উৎপাদিত শক্তি ও জ্বালানী।

খ) বাংলাদেশে আমদানীকৃত, বিতরণকৃত, বাজারজাত অথবা সরবরাহকৃত দ্রব্য, শক্তি ও জ্বালানী।

(১৭) "পেশা ভিত্তিক সেল" অর্থ বাংলাদেশ সরকারের অনুমোদন প্রাপ্ত বিশেষ পণ্য ও সেবাখাত ভিত্তিক বিভিন্ন জাতীয় এসোসিয়েশন এবং সরকার কর্তৃক বিভিন্ন পেশা ভিত্তি সংগঠন কর্তৃক সংস্থাপিত নিজ নিজ খাত ও পেশার ভোক্তা স্বার্থ সংরক্ষণ সেল (যে নামেই অভিহিত হউক না কেন)।

(১৮) "প্রস্তুতকারক" অর্থ কোন ব্যক্তি যিনিঃ

ক) কোন পণ্য অথবা উহার অংশ বিশেষ প্রস্তুত অথবা প্রক্রিয়াজাত করিয়া থাকেন; কিংবা;

খ) কোন পণ্য, প্রস্তুত করেন না, কিন্তু অন্যের প্রস্তুতকৃত উক্ত পণ্যের অংশ সমূহ সংযোজন করিয়া থাকেন এবং এরূপে সংযোজিত পণ্যকে নিজস্ব উৎপাদন বলিয়া দাবী করেন; কিংবা;

গ) অন্য কোন প্রস্তুতকারকের উৎপাদিত পণ্যের উপর নিজ মার্কা সন্নিবিষ্ট করিয়া অথবা সন্নিবিষ্ট করিবার ব্যবস্থা করিয়া উক্ত পণ্যটিকে নিজস্ব উৎপাদন বলিয়া দাবী করেন।

(১৯) "প্রসাধনী" অর্থ পরিস্করণ, সৌন্দর্য্যমন্ডিতকরণ, আকর্ষণীয়তার বৃদ্ধি সাধন, অথবা বাহ্যরূপ পরিবর্তনের লক্ষ্যে মানবদেহ অথবা উহার যে কোন অংশে প্রলেপন, প্রক্ষেপণ, বিচছুরণ এর মাধ্যমে সংস্পর্শ অথবা

অন্য কোন প্রকারে প্রয়োগ করিবার উদ্দেশ্যে বিশেষদ্রব্য এবং এইরূপ যে কোন দ্রব্যের উপাদান হিসাবে ব্যবহার্য্য দ্রব্য।

(২০) "ব্যক্তি" বলিতে যে কোন শিল্প, বাণিজ্য কিংবা অন্য কোন ব্যবসায় নিয়োজিত কোন ব্যক্তিবিশেষ বা প্রতিষ্ঠান বুঝাইবে তাহাছাড়াও কর্মরত কর্মকর্তা, কর্মচারী, প্রতিনিধিসহ উক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের কল্যাণার্থে কর্মরত যে কোন ব্যক্তি ইহার অন্তর্ভূক্ত হইবে।

(২১) "বিধি" অর্থ এই আইনের অধীনে সরকার কর্তৃক জারিকৃত বিধি।

(২২) "ব্যবসা" অর্থ কোন পণ্য বা উহার অংশ বিশেষ উৎপাদন, আমদানী ও মোড়কবদ্ধ সামগ্রীর ক্ষেত্রে মোড়কবদ্ধকরণ, বিতরণ অথবা বিক্রয় ইত্যাদি যে কোন এক বা একাধিক কার্য পরিচালনা করা।

(২৩) "বিশেষজ্ঞ কমিটি" অর্থ এই আইন মোতাবেক ট্রাইব্যুনালের কার্যাবলী ও বিষয়াবলী সংক্রান্ত কোন বিষয় পরীক্ষা, পর্যালোচনা করিয়া ট্রাইব্যুনালের নিকট রিপোর্ট প্রদানের জন্য ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক সরকারী এজেন্সীসমূহ এবং সমিতিসমূহসহ বিশেষজ্ঞিত (specialized) সংগঠনসমূহের বিশেষজ্ঞ, শিক্ষাবিদ ও প্রতিনিধিবৃন্দের সমন্বয়ে গঠিত কমিটি।

(২৪) "বিপজ্জনক পদার্থ" অর্থ কোন পদার্থ বা পদার্থের মিশ্রণ যাহা বিষাক্ত, ক্ষয়কর, উত্তেজক, প্রবল প্রতিক্রিয়াশীল, প্রজ্জ্বলনকারী বা দাহ্য অথবা, পচন, তাপ বা অন্য কোন উপায়ে চাপ সৃষ্টিকারক এবং যাহা ব্যবহার অথবা খাদ্য হিসাবে গ্রহণকালে বা গ্রহণের ফলে গ্রহণকারীর শরীরের ক্ষতি বা অসুস্থতা ঘটায়, যাহা শিশু এবং অন্য যে কোন ভাবে সুষ্ঠু পরিবেশ ও ভূ-প্রাকৃতিক ভারসাম্য সংরক্ষণের পক্ষে ক্ষতিকর কিংবা অবাঞ্ছিত।

(২৫) বৈধ প্রতিনিধি ঃ বৈধ প্রতিনিধি বলিতে এমন বাক্তিকে বুঝায় যিনি আইনতঃ মৃত ব্যক্তির সম্পত্তির প্রতিনিধিত্ব করেন এবং যিনি মৃত ব্যক্তি সম্পত্তিতে বিজড়িত হন এবং যেখানে কোন পক্ষ প্রতিনিধিত্বকারী হিসাবে কোন মামলা করে বা যাহার বিরুদ্ধে মামলা করা যায়, তাহার মৃত্যুর পর যে ব্যক্তির উপর সম্পত্তি বর্তায় সেও ইহার অন্তর্ভূক্ত।

(২৬) "ভোক্তা" অর্থ এমন কোন ব্যক্তি যিনি ঃ

ক) পরিশোধিত বা প্রতিশ্রুত বা আংশিক পরিশোধিত ও আংশিক/প্রতিশ্রুত মূল্যের বিনিময়ে অথবা পরবর্তীতে মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোন পণ্য ক্রয় করেন এবং উক্ত পণ্যের অন্য কোন ব্যবহারকারীও ইহার অন্তর্ভূক্ত হইবেন যদি তিনি উক্ত ক্রেতার অনুমোদনক্রমে উহা ব্যবহার করিয়া থাকেন;

তবে শর্ত থাকে যে, পুনঃ বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে বা অন্য কোন ব্যসায়িক উদ্দেশ্যে উক্ত পণ্য ক্রয়কারী ব্যক্তি ভোক্তা বলিয়া গণ্য হইবেন না;

আরো শর্ত থাকে যে, ভাড়াক্রত বা ক্রয়কৃত কোন পণ্যের ব্যবহারকারী যদি আত্মকর্মসংস্থানের মাধ্যমে স্বীয় জীবিকা উপার্জনের উদ্দেশ্যে একমাত্র নিজেই উক্ত পণ্য ব্যবহার করেন, তাহা হইলে তিনি ভোক্তা বলিয়া গণ্য হইবেন।

খ) পরিশোধিত বা প্রতিশ্রুত বা আংশিক পরিশোধিত ও আংশিক প্রতিশ্রুত মূল্যের বিনিময়ে অথবা পরবর্তীতে মূল্য পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে কোন সেবা, ভাড়া বা অন্যভাবে গ্রহণ করেন, এবং অনুরূপভাবে গ্রহণকারী ব্যতীত উক্ত সেবায় অন্য কোন সুবিধাভোগীও ইহার অন্তর্ভূক্ত হইবেন যদি তিনি প্রথমোক্ত ব্যক্তি অনুমোদনক্রমে উক্ত সেবার সুবিধা ভোগ করিয়া থাকেন।

(২৭) "মান" অর্থ সরকার কর্তৃক অনুমোদিত অথবা স্বীকৃত মান।

(২৮) "মেয়াদোত্তীর্ণ" অর্থ খাদ্য, ঔষধ, প্রসাধনী বা লেবেলে উল্লেখিত তারিখ, যাহার পর উহাদের দাবীকৃত নিরাপত্তা, দক্ষতা, মান বা কার্যক্ষমতা অবশিষ্ট থাকিবার কথা নহে এবং যাহার পর উহাদের বিক্রয় অনুমতিযোগ্য নহে।

(২৯) "সেবা" অর্থ ব্যবহারকারীদের নিকট মূল্যের বিনিময়ে অথবা বিনামূল্যে লভ্য করিয়া তোলা সকল প্রকার সেবা এবং ব্যাংকিং, অর্থায়ন, বীমা, পরিবহন, টেলিযোগাযোগ, পানি-সরবরাহ, পয়োঃনিষ্কাষণ, জ্বালানী, গ্যাস, বিদ্যুৎ বা অন্য কোন শক্তি সরবরাহ, গৃহায়ন, নির্মাণ, বিনোদন, প্রমোদ, আবাসিক হোটেল ও রেস্তোরা, সংবাদ বা অন্য কোন তথ্য সরবরাহ, ও অন্যান্য জনউপযোগমূলক সেবা বিশেষ করে শিক্ষা;

চিকিৎসা ও স্বাস্থ্য সেবা; আইন ও অন্যান্য বিষয়ক পরামর্শ (Consultancy) সেবা হইার অন্তর্ভূক্ত হইবে।

৩. অন্যান্য আইনের প্রয়োগ।-

২য় ভাগ
ভোক্তা স্বার্থ কাউন্সিল

৪. জাতীয় ভোক্তা স্বার্থ কাউন্সিল প্রতিষ্ঠা ঃ

(১) সরকার গেজেটে প্রজ্ঞাপনের মাধ্যমে বলবৎ হইবার তারিখ উল্লেখ পূর্বক জাতীয় ভোক্তা স্বার্থ কাউন্সিল প্রতিষ্ঠা করিতে পারিবে। যাহা অতঃপর জাতীয় কাউন্সিল হিসাবে অভিহিত হইবে।

(২) কাউন্সিলের কার্যালয় ঢাকায় থাকিবে।

৫. কাউন্সিল গঠন ঃ জাতীয় কাউন্সি নিম্নবর্ণিত সদসা সমত্বয়ে গঠিত হইবে। যথাঃ

ক) বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মন্ত্রী যিনি পদাধিকার বলে ইহার চেয়ারম্যান হইবেন।

খ) সরকারের বিবেচনায় সংশ্লিষ্ট স্বার্থ সম্পকে প্রতিনিধিত্বকারী নির্ধারিত সংখ্যায় অফিশিয়াল ও নন-অফিশিয়াল কর্মকর্তা লইয়া গঠিত ইহার অবগতির অন্তর্ভূক্ত থাকিবে।

৬. জাতীয় কাউন্সিলের সভার পদ্ধতি।-

(১) জাতীয় কাউন্সিল যখনই যেরকম সভায় মিলিত হওয়া প্রয়োজন তখনই সভার আয়োজন করিবে।

তবে শর্ত থাকে যে, বৎসরে নূন্যতম একবার জাতীয় কাউন্সিল সভা আয়োজন করিবে।

(২) জাতীয় কাউন্সিলের চেয়ারম্যান বিবেচনায় যেস্থানে ও সময়ে সভা আয়োজন করা প্রয়োজন সেই স্থানে ও সময়ে কাউন্সেলের সভা অনুষ্ঠিত হইবে এবং ইহার কার্যাবলী পরিচালনার জন্য সেই পদ্ধতি অনুসরণ করিবে যেইভাবে নির্দেশিত হয়।

৭. জাতীয় কাউন্সিলের উদ্দেশ্য ঃ জাতীয় কাউন্সিলের ভোক্তাদের স্বার্থের উন্নয়নসাধন ও রক্ষা সহ নিম্নবর্ণিত উদ্দেশ্যবলী থাকিবে। যথা ঃ

ক) জীবন ও সম্পত্তির হানি হয় এই ধরণের পণ্য ও সেবার বাজারজাতকরণ হইতে ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষা করা।

খ) পণ্য বা সেবার গুণগত মান, পরিমান ও মূল্য সম্পর্কে ভোক্তাদের অবগত করা যাহাতে ভোক্তাদের অসাধু ব্যবসা পরিচালনা হইতে রক্ষা করা।

গ) যেখানে সম্ভব হয় প্রতিযোগিতামূলক মূল্যে বিভিন্ন পণ্য বা সেবার লাভের অধিকারের নিশ্চয়তা বিধান করা।

ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষ ভোক্তার স্বার্থ বিষয়ে শুনানির নিশ্চয়তা বিধান করা।।

ঙ) অসাধু ব্যবসা পরিচালনা বা নিয়ন্ত্রিত ব্যবসা পরিচালনা বা ভোক্তাদের শোষিত হওয়ার বিরুদ্ধে প্রতিকার লাভের অধিকার নিশ্চয়তা বিধান করা।

চ) ভোক্তার অধিকার বিষয় শিক্ষার ব্যবস্থা করা।

৮. জাতীয় ভোক্তা কাউন্সিলের কার্যাবলী ঃ

(১) কাউন্সিলের দ্রব্য সমাগ্রীর উৎপাদন, আমদানী বিক্রি এবং ভোগে উৎসাহী ব্যক্তিদের সহিত পরামর্শক্রমে ও দ্রব্যসামগ্রীর বিতরণ তালিকার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিবেন এবং উক্ত কাউন্সিল দ্রব্যসামগ্রীর লেবেল, মোড়ক ও মূল্য চিহ্নের বিধান করিবে।

(২) কাউন্সিলের দ্রব্যসামগ্রী যথাযথ মূল্য পর্যাপ্ত পরিমানে সন্তোষজনক মানে ভোক্তার প্রাপ্তসাধ্য হইবার নিশ্চিত ব্যবস্থার জন্য লক্ষ্য রাখিবার দায়িত্ব নিবে। উক্ত উদ্দেশ্যের জন্য কাউন্সিল রাষ্ট্র

বা ভোক্তা সমিতিসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে সহায়তা উৎসাহ উন্নয়ন সাধন এবং তাহার সহিত ট্রেডার সমিতির দ্রব্য সামগ্রীর মূল্যমান উৎপাদন বাজারজাতকরণ বিক্রি ইত্যাদি সংক্রান্ত অন্যান্য অবস্থা সম্পর্কে চুক্তিতে আসিবার জন্য সহায়তা ও উৎসাহ প্রদান করিবে।

(৩) কাউন্সিল ট্রেডারগর ও উৎপাদকগণকে দ্রব্য সামগ্রী যে কোনদিন বিক্রির সর্বোচচ পরিমান বিক্রির সময়, স্থান উৎপাদন বাজারজাতকরণ, লেবেল ও বিক্রি সম্পর্কে সাধারণ নির্দেশনা গেজেট প্রকাশ করিবে এবং উৎপাদন ও ট্রেডার নিকট লিখিতভাবে জারী করিবে।

(৪) বিধান লঙ্ঘন অত্র আইনে অপরাধ হিসাবে হইবে।

৩য় অধ্যায়

৭. **ভোক্তা স্বার্থ বিষয় বিরোধ নিস্পত্তি বিষয়ক কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠা** ঃ এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে সরকার গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা নিম্নবর্ণিত ট্রাইব্যুনাল প্রতিষ্ঠা করিতে পারিবে। যথাঃ

ক) প্রতিটি জেলায় একটি করিয়া ভোক্তা স্বার্থ ট্রাইবুনাল।

তবে শর্ত থাকে যে, সরকার প্রয়োজন মনে করিলে প্রতি জেলায় একাধিক ভোক্তা স্বার্থ ট্রাইবুনাল প্রতিষ্ঠা করিতে পারিবে এবং

খ) দেশের জন্য একটি জাতীয় ভোক্তা স্বার্থ ট্রাইবুনাল।

৮. **জেলা ভোক্তা স্বার্থ ট্রাইবুনাল গঠন।-**

(১) জেলাজজ পদ মর্যাদায় কর্মরত একজন কর্মকর্তা বা উক্ত পদ মর্যাদার অবসরপ্রাপ্ত একজন কর্মকর্তা লইয়া জেলা ভোক্তা ট্রাইবুনালের গঠিত হইবে এবং তিনি ট্রাইব্যুনালের বিচারক হিসাবে অভিহিত হইবেন।

(২) ট্রাইব্যুনালের বিচারক তিনি নিয়োগের তারিখ হইতে ০৩ বৎসর মেয়াদে ট্রাইব্যুনালে অধিষ্ঠিত থাকিবেন এবং প্রশাসনিক স্বার্থে এক ট্রাইব্যুনাল হইতে অন্য ট্রাইব্যুনালে বদলী করা যাইবে।

৯. **জেলা ভোক্তা ট্রাইবুনালের এখতিয়ার।-**

(১) অত্র আইনের অন্যান্য বিধানাবলী সাপেক্ষে জেলা ভোক্তা ট্রাইবুনাল পণ্য বা সেবার মূল্য বা ক্ষতিপূরণের (যদি দাবী করা হয়) পরিমান অনধিক ২৫ লক্ষ টাকার অভিযোগ বিচার করিবার এখতিয়ার থাকিবে।

(২) অভিযোগ দায়েরকালীন বিপক্ষ অথবা একাধিক বিপক্ষ থাকিলে প্রত্যেক বিপক্ষ প্রকৃতপক্ষে এবং স্বতঃপ্রণোদিতভাবে বাস করে অথবা ব্যবসা পরিচালনা করে অথবা একটি শাখা-অফিস চালু রাখে অথবা ব্যক্তিগতভাবে লাভের জন্য কাজ করে অথবা

(৩) অভিযোগ দায়েরকালে একাধিক বিপক্ষ থাকিলে যে-কোন এক পক্ষ প্রকৃতপক্ষে এবং স্বতঃপ্রণোদিতভাবে বাস কের অথবা ব্যবসা পরিচালনা করে অথবা একটি শাখা-অফিস চালু রাখে অথবা ব্যক্তিগতভাবে লাভের জন্য কাজ করে।

(৪) বিরোধের কারণ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে উদ্ভূত হয়।

১০. **অভিযোগ দায়ের।-** কোন পণ্য বিক্রয় বা হস্তান্তর করা বা বিক্রয় করা বা হস্তান্তর করিবার জন্য সম্মত হওয়া বা কোন সেবা প্রদান করা বা প্রদান করিবার সময় সম্মত হওয়া সংক্রান্ত অভিযোগ জেলা ভোক্তা ট্রাইবুনালে ভোক্তা কর্তৃক দায়ের করা যাইবে যদি-

ক) ভোক্তার নিকট কোন পণ্য বিক্রয় বা হস্তান্তর করা হয় বা বিক্রয় বা হস্তান্তরের জন্য সম্মত হয় বা সেবা প্রদান করা হয় বা প্রদানের জন্য সম্মত হয়।

খ) কোন স্বীকৃত ভোক্তা সমিতি যে ভোক্তার নিকট পণ্য বিক্রয় বা হস্তান্তর করা হয় বা বিক্রয় বা হস্তান্তরের জন্য সম্মত হয় বা সেবা প্রদান করা হয় বা প্রদানের জন্য সম্মত হয় উক্ত ভোক্তা উক্ত সমিতির সদস্য হউক বা না হউক।

গ) যেক্ষেত্রে একাধিক ভোক্তার কোন বিষয়ে একই স্বার্থ বিদ্যমান, এক্ষেত্রে তাহাদের পক্ষে এক বা একাধিক ভোক্তা ট্রাইবুনালের অনুমতি নিয়া-

১১. অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি।- অভিযোগ দায়ের করিবার জন্য আবেদন পত্র - এই আইনের অধীনে অভিযোগ দায়ের করিতে ইচছুক কোন ব্যক্তি নিম্নলিখিত তথ্যাদি উল্লেখ পূর্বক স্বীয় স্বাক্ষরে আবেদন পত্র দাখিল করিবে যথা ঃ

ক) অভিযোগকারীর নাম, বর্ণনা ও বাসস্থান;

খ) যাহার বিরুদ্ধে অভিযোগ আনা হইয়াছে তাহার নাম, বর্ণনা ও বাসস্থান এবং ব্যবসা সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ;

গ) অভিযোগের সমর্থনে দলিল পত্র সহ অভিযোগের বিশদ বিবরণ;

ঘ) অভিযোগ ব্যাখার জন্য অন্য কোন বিষয় (যদি থাকে);

ঙ) পণ্য বা সেবার মূল্য এবং অভিযোগকারীর দাবীকৃত ক্ষতিপূরণের পরিমাণ।

চ) অভিযোগকারীর দাবীকৃত প্রতিবিধান।

১২. অভিযোগ দায়েরের সময়সীমা।-

ক) অভিযোগের কারণ উদ্ভূত হওয়ার তারিখ হইতে তিন মাসের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা ন হইলে ট্রাইব্যুনাল অভিযোগ গ্রহণ করিবে না।

খ) "ক" উপধারায় যাহাই থাকুক, এই উপধারায় নিদেশিত সময়ের পরেও েন অভিযোগ গ্রহণ করা যাইবে, যদি অভিযোগকারী ট্রাইব্যুনালকে এই মর্মে সন্তুষ্ট করিতে পারে যে তাহার পক্ষে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ দায়ের না করার যথেষ্ট কারণ বিদ্যমান ছিল।

তবে শর্ত থাকে যে, যদি ক্ষেত্র অনুযায়ী জাতীয় ট্রাইব্যুনাল, জেলার ট্রাইব্যুনাল সেল। উক্ত বিলম্ব মার্জনা করার কারণ লিপিবদ্ধ না করে, তাহা হইলে উক্ত অভিযোগ দায়ের করা যাইবে না।

১৩. অভিযোগ দায়েরের পরবর্তী কার্যপদ্ধতি।-

১। ক) অভিযোগে উল্লেখিত অভিযুক্ত পক্ষকে সংশ্লিষ্ট ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক মঞ্জুরীকৃত সময়কালের মধো অভিযোগের জবাবে তাহার (বিপক্ষের) বক্তব্য প্রদানের নির্দেশ প্রদান করিয়া তাহার নিকট অভিযোগপত্রের একটি কপি প্রেরণ করিবে;

খ) যে ক্ষেত্রে অভিযুক্ত পক্ষ তাহার নিকট "ক" দফায় আওতায় প্রেরিত অভিযোগপত্র পাওয়ার পর অভিযোগপত্রের বর্ণিত অভিযোগ অস্বীকার করিবে কিংবা ইহার বিরোধিতা করিবে অথবা ট্রাইব্যুনাল প্রদত্ত সময়ের মধ্যে আত্মপক্ষ সমর্থনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিতে বিরত থাকিবে অথবা ব্যর্থ হইবে, সে ক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল "গ" হইতে "ট" দফায় নির্দেশিত পদ্ধতিতে এই ভোক্তাস্বার্থ সংক্রান্ত বিরোধ নিস্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে;

গ) যে ক্ষেত্রে পণ্যে এইরূপ কোন ত্রুটি সম্পর্কিত হয় যাহা পণ্যের যথাযথ বিশ্লেষণ বা পরীক্ষা ব্যতীত নিরূপণ করা যায় না, সেই ক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল অভিযোগকারীর নিকট হইতে পণ্যের নমুনা সংগ্রহ করিবে, উহা সীলমোহর করিয়া বন্ধ করিবে ও প্রমান্য বলিয়া প্রত্যায়ন করিবে এবং উক্তরূপ আবদ্ধ নমুনা যথোপযুক্ত গবেষণাগারে প্রেরণ করিবে এবংসেই সংগে উক্ত গবেষণাগারকে উক্ত নমুনায় অভিযোগকৃত ত্রুটি অথবা অন্য কোন ত্রুটি আছে কিনা তাহা নিরূপণের জন্য উহা বিশ্লেষণ বা পরীক্ষা, যাহা প্রয়োজন হইবে, করিয়া নমুনা প্রাপ্তির পঞ্চান্ন (৫৫) দিনের মধ্যে অথবা ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক বর্ধিত কোন মেয়াদের মধ্যে ট্রাইব্যুনালের নিকট উক্ত বিশ্লেষণ বা পরীক্ষায় প্রাপ্ত ফলাফল সম্পর্কে প্রতিবেদন প্রদানের জন্য নির্দেশ প্রদান করিবে, এবং উক্ত প্রতিবেদনে বর্ণিত ফলাফল এই আইনের উদ্দেশ্যে চূড়ান্ত বলিয়া গণ্য হইবে।

ঘ) দফা (গ) এর অধীন কোন যথোপযুক্ত গবেষণাগারে কোন পণ্যের নমুনা প্রেরণের পূর্বে, ট্রাইব্যুনাল, উক্ত পণ্যের প্রয়োজনীয় বিশ্লেষণ বা পরীক্ষার জন্য গবেষণাগারকে প্রদানের উদ্দেশ্যে, ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত ফি উহার নিকট জমা দানের জন্য অভিযোগকারীকে নির্দেশ প্রদান করিতে পারিবে;

ঙ) ট্রাইব্যুনাল যথোপযুক্ত গবেষণাগারকে "গ" দফায় বর্ণিত বিশ্লেষণ বা পরীক্ষাকার্য সম্পাদনে সক্ষম করিবার জন্য "ঘ" দফায় উল্লিখিত প্রামাণ্য ও নির্ধারিত পদ্ধতিতে ট্রাইব্যুনালের হিসাবে জমাকৃত অর্থ যথোপযুক্ত গবেষণাগারে প্রেরণ করিবে এবং গবেষণাগার হইতে তথ্যসম্বলিত প্রতিবেদন পাইবার পর ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক যথাযথ বিবেচিত মন্তব্যসহ এই প্রতিবেদন অভিযুক্ত পক্ষের নিকট প্রেরণ করিবে;

চ) ট্রাইব্যুনাল অতঃপর অভিযোগকারী ও বিপক্ষ উভয়কে স্ব স্ব পক্ষে সাক্ষ্য প্রমান দাখিলের জনা তা নির্ধারণ করিবেন যাহা কোন অবস্থায় রিপোর্ট দাখিল বা জবাব দাখিল যাহা যে ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হয় তথা হইতে ৩০ দিনের ট্রাইব্যুনাল বেশী হইতে পারিবে না।

ছ) সাক্ষ্য প্রমানের তালিকা দাখিলের অনধিক ৩০ দিনের মধ্যে চূড়ান্ত শুনানির তারিখ নির্ধারণ করিবে।

তবে শর্ত থাকে যে, ট্রাইব্যুনালে উক্ত সময় সীমার মধ্যে ডাইরী সংকুলান বা অন্য কোন কারণে তারিখ দেওয়া সম্ভব না হইলে উহার কারণ উল্লেখ পূর্বক পরবর্তী ৩০ দিনের মধ্যে চূড়ান্ত শুনানীর তারিখ নির্বারণ করিবে।

জ) ট্রাইব্যুনাল বিরোধীয় বিষয়ে সাক্ষ্য প্রমান গ্রহণ করিয়া ১৪ ধারায় বর্ণিত যে কোন সঙ্গত আদেশ প্রকাশ্য ট্রাইব্যুনালে পক্ষবৃন্দকে যথাযথ বিজ্ঞপ্তি প্রদান করিয়া ঘোষণা করিবেন।

২। ধারা ১২ এর অধীন প্রাপ্ত অভিযোগ যদি এইরূপ কোন পণ্য সম্পর্কিত হয় যে, তজ্জন্য উপ-ধারা ১৩.১ এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরন করা যায় না, অথবা উক্ত অভিযোগ যদি কোন সেবা সম্পর্কিত হয় তাহা ইহালে ট্রাইব্যুনাল-

১৪. জেলা ট্রাইবুনালের সিদ্ধান্ত।- (১) এই আইনের অধীনে পরিচালিত কার্যধারা সমাপ্তির পর যদি ট্রাইব্যুনাল সন্দেহমুক্ত হয় যে, অভিযোগকৃত পণ্যের অভিযোগ পত্রে বর্ণিত কোন ত্রুটি বিদ্যমান রহিয়াছে অথবা সেবা সম্পর্কে অভিযোগ পত্রে উত্থাপিত কোন অভিযোগ প্রমাণিত হইয়াছে, তবে ট্রাইব্যুনাল বিপক্ষের প্রতি নিম্নবর্ণিত এক বা একাধিক ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ সম্বলিত আদেশ জারী করিবে যথাঃ-

ক) সংশ্লিষ্ট পণ্য হইতে যথোপযুক্ত গবেষণাগার কর্তৃক নির্দেশিত ত্রুটি দুর করা;

খ) উক্ত পণ্যের পরিবর্তে একই ধরনের নতুন পন্য সরবরাহ করা, যাহা যে কোন ত্রুটি হইতে মুক্ত হইবে;

গ) অভিযোগকারী কর্তৃক পরিশোধিত মূল্য বা ক্ষেত্রমত, ব্যয় অভিযোগকারীকে ফেরত প্রদান করা;

ঘ) বিপক্ষের অবহেলার কারণে ভোক্তার কোন ক্ষতি বা জখমের জন্য ভোক্তাকে ক্ষতিপূরণ বাবদ ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্দেশিত অর্থ প্রদান করা;

ঙ) সংশ্লিষ্ট সেবার ত্রুটি বা অপর্যাপ্ততা দূর করা;

চ) অসাধু ব্যবসা বা নিয়ন্ত্রিত ব্যবসা বন্ধ করা বা পুনঃ পরিচালনা না করা;

ছ) এই আইনের অধীনে বিপদজনক বলিয়া সাব্যস্ত পণ্য বাজারজাত না করা;

জ) এই আইনের অধীনে বিপদজনক বলিয়া সাব্যস্ত পণ্য বাজারজাত করিয়া থাকিলে উহা প্রত্যাহার করা;

ঝ) অপর পক্ষদের উপযুক্ত খরচ প্রদান করা।

২।

১৫. স্থানান্তর ও প্রত্যাহারের সাধারন ক্ষমতা।-

(১) মোকদ্দমার যে কোন পক্ষের আবেদনক্রমে, সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষকে নোটিশ দিয়া এবং তাহাদের কাহারও বক্তব্য শ্রবণের ইচছা করিলে তাহা শ্রবণ করিয়া বা নোটিশ ব্যতিরেকে স্বতঃ প্রবৃত্ত হইয়া হাইকোর্ট বিভাগ বা জাতীয় ভোক্তা ট্রাইবুনাল যে কোন পর্যায়ে

ক) তাহার সম্মুখে বিচারাধীন কোন নালিশ, আপীল বা অন্যান্য কার্যক্রম তাহার অধীনস্থ এবং ইহার বিচার করিবার এখতিয়ার সম্পন্ন ট্রাইবুনালে বিচার বা নিস্পত্তির জন্য স্থানান্তরিত করিতে পারে।

খ) তাহার অধীনস্থ কোন ট্রাইবুনাল হইতে কোন অভিযোগ, আপীল বা অন্যান্য কার্যক্রম প্রত্যাহার করিতে পারেন। এবং

অ) ইহার বিচার বা নিস্পত্তি করিতে বা

আ) ইহার বিচার বা নিস্পত্তি করিবার যোগ্যতম কোন ট্রাইবুনালে বিচার বা নিস্পত্তির জন্য স্থানান্তর করিতে পারেন। বা

ই) যে ট্রাইবুনাল হইতে উহা প্রত্যাহার করা হইয়াছিল, সেই ট্রাইবুনালে বিচার বা নিস্পত্তির জন্য প্রেরণ করিতে পারেন।

(২) কোন অভিযোগ বা আপীল (১) উপধারা অনুসারে স্থানান্তরিত বা প্রত্যাহারিত হইয়া থাকিলে পরে যে ট্রাইবুনালে/বিভাগে ইহার বিচার হয় সেইখানে পূনর্বিচার করিতে পারেন বা যে পর্যায় হইয়া উহার স্থানান্তর বা প্রত্যাহার করা হইয়াছিল সেই পর্যায় হইতে শুরু করিতে পারেন।

১৬. **মুলতবী**।-

(১) নালিশ দায়েরের পর যে কোন স্তরে পক্ষগণের বা তাহাদের কোন পক্ষের সময় মঞ্জুরের যথেষ্ট কারণ সম্বলিত প্রার্থনা থাকিলে ট্রাইবুনাল সময় মঞ্জুর করিতে পারেন। তবে ট্রাইবুনাল কোন পক্ষকে দুইবারের অধিক সময় দিবে না।

(২) উক্তরূপ প্রত্যেক ক্ষেত্রে ট্রাইবুনাল নালিশের পরবর্তী শুনানীর যুক্তিগ্রাহ্য তারিখ নির্ধারণ করিবে এবং যে পক্ষের আবেদনে শুনানী মুলতবী রাখা হয় সেই পক্ষ অপর পক্ষকে মুলতবীর দরুন বাস্তব খরচা দিবে রাজী হইলে ট্রাইবুনাল মুলতবী আদেশ দিবেন।

১৭. **পক্ষগণের গর হাজিরার পরিণাম**।- (১) যেক্ষেত্রে প্রতিপক্ষের হাজিরার জন্য ধার্য দিনে অভিযোগ স্ভনানির জন্য আহুত হইলে কোন পক্ষই হাজির হয় না, সেক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল অভিযোগ খারিজ করিতে পারেন।

(২) যেক্ষেত্রে অভিযোগ শুনানির জন্য আহুত হইলে প্রনিদ্বন্দ্বী হাজির হন এবং প্রতিপক্ষ হাজির হন না, সেক্ষেত্রে-

(ক) যদি ইহা প্রমাণিত হয় যে প্রতিপক্ষের উপর নোটিশ যথোচিতভাবে জারি করা হইয়াছি, তাহা হইলে ট্রাইব্যুনাল এক তরফাভাবে অগ্রসর হইতে পারেন;

(খ) যদি ইহা প্রমাণিত না হয় যে প্রতিপক্ষের প্রতি নোটিশ যথোচিতভাবে জারি করা হইয়াছিল, তাহা হইলে ট্রাইব্যুনাল নতুন করিয়া নোটিশ প্রতিপক্ষের প্রতি ইস্যু ও জারি করিবার জন্য নির্দেশ দিবেন;

(c) if it is proved that the notice was served on the defendant, but not in sufficient time to enable him to appear and answer on the fixed for his appearance, the Court shall postpone the hearing of the suit to a future day to be fixed by the Tribunal, and shall give notice of such day to the defendant.

(3) Where a Tribunal has adjourned hearing of the suit ex parte, and the defendant, at or before such hearing, appears and assigns good cause for his previous non-appearance, he may, on such terms as the Tribunal thinks fit, be heard in answer to the suit as if he had appeared on the day fixed for his appearance.

(4) Where the defendant appears and the plaintiff does not appear when the suit is called on for hearing, the Tribunal shall dismiss the suit, unless the defendant admits the claim or part thereof, in which case the Tribunal shall pass a decree against the defendant upon such admission, and, where part only of the claim has been admitted, shall dismiss the suit so far as it relates to the remainder.

(5) Where a suit is dismissed under sub-section (1) or wholly or party dismissed under sub-section (4), the plaintiff may, within thirty days of the making of the order of dismissal, apply to the Tribunal by which the order was made for an order to set the dismissal aside, and if he satisfies the Tribunal that there was sufficient cause for his non-appearance when the suit was called on for hearing, the Tribunal shall make an order setting aside the dismissal, and shall appoint a day for proceeding with the suit.

Provided that the Tribunal may set the dismissal of a suit under sub-section (4) aside on such terms as to costs or otherwise as it thinks fit:

Provided further that no order setting the dismissal of a suit under sub-section (4) aside shall be made unless notice of the application has been served on the deferant.

(গ) যদি ইহা প্রমাণিত হয় যে প্রতিপক্ষের হাজিরার জন্য ধার্য দিনে তাহার পক্ষে হাজির হইতে ও জবাব দিতে সমর্থ হওয়ার মত যথেষ্ট সময় না দিয়া তাহার প্রতি নোটিস জারি করা হইয়াছিল, তাহা হইলে ট্রাইব্যুনাল তৎকর্তৃক নির্ধারিতব্য কোন ভাবী দিন পর্যন্ত অভিযোগের শুনানি স্থগিত রাখিবেন এবং প্রতিপক্ষকে অনরূপ দিন সম্পর্কে নোটিস প্রদান করিবেন।

(৩) যেক্ষেত্রে কোন ট্রাইব্যুনাল অভিযোগের একতরফা শুনানি মুলতবি রাখিয়াছেন, এবং প্রতিপক্ষ উক্ত শুনানিকালে বা পূর্বে হাজির হন এবং তাহার পূর্ববর্তী গরহাজিরার জন্য উপযুক্ত কারণ উল্লেখ করেন, সেক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল যেরূপ উপযুক্ত মনে করিবেন সেরূপ শর্তে অভিযোগের জবাবে তাহার শুনানি গৃহীত হইতে পারে যেন তিনি তাহার হাজিরার জন্য ধার্য দিনে হাজির হইয়াছেন।

(৪) যেক্ষেত্রে অভিযোগ শুনানির জন্য আহুত হইলে প্রতিপক্ষ হাজির হন এবং প্রতিদ্বন্দ্বী হাজির হন না সেক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল অভিযোগ খারিজ করিয়া দিবে, যদি না প্রতিপক্ষ দাবি বা ইহার অংশবিশেষ স্বীকার করিয়া নেন এবং শেষোক্ত ক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল উক্ত স্বকৃিতির ভিত্তিতে প্রতিপক্ষের বিরুদ্ধে ডিক্রী প্রদান করিবেন, এবংএ দাবির শুধুমাত্র অংশবিশেষ স্বীকার করিয়া নেওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগটির ততটুকু খারিজ করিবেন যতটুকু দাবির অবশিষ্টাংশের সহিত সম্পর্কযুক্ত।

(৫) যেক্ষেত্রে অভিযোগ (১) উপধারার অধীনে খারিজ করা হয় অথবা (৪) উপধারার অধীনে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে খারিজ করা হয়, সেক্ষেত্রে প্রতিদ্বন্দ্বী খারিজের প্রদানের ত্রিশ দিনের মধ্যে আদেশ-প্রদায়ী ট্রাইব্যুনালে খারিজ বাতিল করিবার আদেশের জন্য আবেদন করিতে পারেন, এবং যদি তিনি এই মর্মে ট্রাইব্যুনালকে সন্তুষ্ট করেন যে অভিযোগ শুনানির জন্য আহুত হওয়ার কালে তাহার গরহাজিরার জন্য যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহা হইলে ট্রাইব্যুনাল খারিজ বাতিল করিবার আদেশ প্রদান করিবেন, এবং অভিযোগ নিয়া অগ্রসর হওয়ার জন্য একটি দিন ধার্য করিবেনঃ

তবে শর্ত থাকে যে, ট্রাইব্যুনাল খরচা বা অন্যকিছু সম্পর্কে যেরূপ উপযুক্ত মনে করেন সেরূপ শর্তে (৪) উপধারার অধীনে কোন মোকদ্দমার খারিজ বাতিল করিতে পারেন ঃ

তবে আরো শর্ত থাকে যে, (৪) উপধারার অধীনে অভিযোগ খারিজ বাতিলকারী কোন আদেশই প্রদান করা হইবে না যদি না আবেদনপত্রের নোটিস প্রতিপক্ষের উপর জারি করা হয়।

(6) Where a decree is passed ex parte against a defendant, he may, within thiety days of the passing of the decree, apply to the Court by which the decree was passed for an order to set it aside, and if he satisfies the Court that there was sufficient cause for this non-appearance when the suit was called on for hearing, the Court shall make an ordersetting aside the decree as against him on such terms as to costs or otherwise as it thinks fit, and shall appoint a day for proceeding with the suit:

Provided that where the decree is of such a nature that it cannot be set aside as against such defendant only, it may be set aside against all or any of the other defendants also:

Provided further that no order shall be made under this sub-section unless notice of the applicantion has been served on the plaintiff.

(7) The provisions of section 5 of the Limitation Act, 1908 (IX of 1908), shall apply to an application under sub-section (6).

10. Pre-trial proceeding.- (1) When the written statement is filed, the Family Court shall fix a date ordinarily of not more than thirty days for a pre-trial hearing of the suit.

(2) On the date fixed for pre-trial hearing, the Court shall examine the plaint, the written statement (if any) and the summary of evidence and documents filed by the parties and shall also, if it so deems fit, hear the parties.

(3) At the pre-trial hearing, the Court shall ascertain the points at issue between the parties and attempt to effect a compromise or recnciliation between the parties, if this be possible.

(4) If no compromise or reconciliation is possible, the Court shall frame the issues in the suit and fix a date for recording evidence.

11. Trial in camera.- (1) A Family Court may,if it so deems fit, hold the whole or any part of the proceedings under this Ordinance in camera.

(2) Where both the parties to the suit request the Court to hold the proceedings in camera, the Court shall do so.

(৬) যেক্ষেত্রে প্রতিপক্ষের বিরুদ্ধে একতরফাভাবে ডিক্রী প্রদান করা হয়, সেক্ষেত্রে তিনি ডিক্রী প্রদানের ত্রিশ দিনের মধ্যে ডিক্রী প্রদায়ী ট্রাইব্যুনাল উহা বাতিল করিবার আদেশের জন্য আবেদন করিতে পারেন, এবং যদি তিনি এই মর্মে ট্রাইব্যুনালকে সন্তুষ্ট করেন যে ট্রাইব্যুনাল শুনানির জন্য আহুত হওয়ারকালে তাহার গরহাজিরার জন্য যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহা হইলে ট্রাইব্যুনাল খরচা বা অন্যকিছু সম্পর্কে যেরূপ উপযুক্ত মনে করেন সেরূপ শর্তে তাহার বিরুদ্ধে (প্রদত্ত) ডিক্রী বাতিল করিবার আদেশ প্রদান করিবেন, এবং অভিযোগ নিয়া অগ্রসর হওয়ার জন্য একটি দিন ধার্য করিবেন।

তবে শর্ত থাকে যে, যেক্ষেত্রে ডিক্রী এরূপ প্রকৃতির যে শুধুমাত্র উক্তরূপ প্রতিপক্ষের বিরুদ্ধে (প্রদত্ত) ডিক্রী বাতিল করিতে পারা যায় না, সেক্ষেত্রে সকল বা অন্যান্য যে কোন প্রতিপক্ষের বিরুদ্ধে (প্রদত্ত) ডিক্রী বাতিল করা যাইতে পারেঃ

তবে আরো শর্ত থাকে যে, এই উপধারার অধীনে কোন আদেশই প্রদান করা হইবে না যদি না আবেদনপত্রের নোটিস প্রতিদ্বন্দ্বীর উপর জারি করা হয়।

(৭) ১৯০৮ সনের তামাদি অধ্যাইনের (১৯০৮ সনের ৯) ৫ ধারার বিধানাবলী (৬) উপধারাধীন আবেদনপত্রের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হইবে।

১৮. আপোষ আদেশ।- যে ক্ষেত্রে ভোক্তা বিরোধ আপোষ মীমাংসার মাধ্যমে নিস্পত্তি হয়, সেইক্ষেত্রে ট্রাইব্যুনাল পক্ষগণের মধ্যে সম্মতির শর্তাবলীতে

(১) জেলা ভোক্তা ট্রাইব্যুনাল বা জাতীয় ভোক্তা ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক ১৪.(১) (ঘ) দফায় প্রদত্ত আদেশ বর্নিত ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে পালন করা না হয় তাহা হইলে উক্ত আদেশ দেওয়ানী কার্যবিধি (১৯০৮ ইং) এর দেওয়ানী আদালতের মানি ডিক্রীর মত আদায় করা হইবে। এবং আদায়অন্তে ক্ষতিগ্রস্থ অভিযোগকারীকে পরিশোধ করা হইবে।

(২) জেলা ট্রাইব্যুনাল জাতীয় ট্রাইব্যুনালের ক্ষেত্রে আদেশ ১৪ ধারায় অন্যানা দফায় প্রদত্ত আদেশ নির্ধারিত সময় সীমায় পালন করা না হয় তাহা হইলে অভিযুক্ত ব্যক্তি অনধিক ৩ বৎসর কিন্তু ১ মাসের কম নহে, বা ন্যূনতম ৫ হাজার টাকা অর্থ দন্ডে দন্ডিত হইবেন।

তবে শর্ত থাকে যে, ১৪ ধারায় প্রদত্ত আদেশে ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক যে সময় সীমা আদেশ পালনে নির্দেশ দেওয়া হয় উহা অতিক্রান্ত হওয়ার ১ বৎসরের মধ্যে যদি আদেশ কার্যকারীর জন্য প্রার্থনা করা না হয় তাহা হইলে তদমর্মে কোন প্রার্থনা মঞ্জুর যোগ্য হইবে না।

১৯. আদেশ বলবৎকরণ।-

২০. আপীল।-

(১) জেলা ভোক্তা ট্রাইবুনাল সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে ক্ষুব্ধ পক্ষ আদেশের ৩০ দিনের মধ্যে জাতীয় ভোঃ ট্রাইবুনাল আপীল দায়ের করিতে পারিবে এবং জাতীয় ট্রাইবুনাল বিরুদ্ধে হাইকোর্ট ও আপীল -

(২) ১ উপধারায় বর্ণিত বিধান সত্ত্বেও থাকুক না কেন জাতীয় ভোঃ ট্রাইবুনাল যথেষ্ট কারণের জন্য সময় বৃদ্ধি করিতে পারেন।

(৩) আপীল-

ক) লিখিতভাবে হইতে হইবে যাহাতে অবশ্যই যে সকল হেতুর ভিত্তিতে আপীলকারী রায় বা আদেশ চ্যালেঞ্জ করিতে চান উহা প্রকাশ করিবে।

খ) পক্ষগণের নাম বর্ণনা ও ঠিকানা অন্তর্ভূক্ত থাকিবে।

গ) আপীলকারীর স্বাক্ষর থাকিবে।

২১. জাতীয় ভোক্ত ট্রাইব্যুনালের এখতিয়ার ঃ এই আইনের অন্যান্য বিধানাবলী সাপেক্ষে জাতীয় ভোক্তা ট্রাইব্যুনাল যেখানে পণ্য বা সেবা বা ক্ষতিপূরণের (দাবী করা হয়) পরিমান পৃথক বা সমষ্টিগতভাবে ২৫ লক্ষ টাকার অধিক হয়।

(২) ১০.১ যেক্ষেত্রে

২২. কার্য পদ্ধতি ঃ জাতীয় ট্রাইব্যুনাল প্রযোজ্য জাতীয় ভোক্তা ট্রাইব্যুনাল কোন বিরোধ নিষ্পত্তিতে জেলা ট্রাইব্যুনাল যে পদ্ধতি অনুসরণ করে সেই পদ্ধতি অনুসরণ করিবে।

২৩. জাতীয় ট্রাইব্যুনাল সিদ্ধান্ত ঃ জেলা ট্রাইব্যুনাল অনুরূপ

২৪. আপীল ।-