সত্যমেব জয়তে

পশ্চিমবঙ্গ সরকার

উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার

ক্রেতা সুরক্ষা ভবন (২য় তল)
১১এ, মির্জা গালিব স্ট্রীট
কলকাতা - ৭০০ ০৮৭

আপনি কি জানেন, কেনাকাটার সময় কী কী সতকর্তা অবলম্বন করলে আপনার ঠকার আশঙ্কা কম থাকবে?

আর যদি ঠকে যান, কোথায়, কীভাবে, কী কী প্রতিবিধান দাবি করা যাবে সেসব তথ্য জানতে চান?

তাহলে এই পুস্তিকাটি আপনার জন্যেই!

www.wbconsumers.gov.in

ফোন ঃ ১৮০০-৩৪৫-২৮০৮ / ২২৫২-৮৯৪৬ / ০১২৯ (টোল ফ্রী)

অসাধু ব্যবসার দ্বারা যাতে প্রতারিত না হন, তাই মনে রাখুন ঃ

- মোড়কের গায়ে লেখা থাকবে জিনিসের নাম, উৎপাদনকারী, মোড়ককারী, সর্বাধিক খুচরো মূল্য, ব্যবহারের সময়সীমা এবং আমদানিকৃত হলে সেই সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য। এছাড়া ক্রেতা-অভিযোগ নিরসন কেন্দ্রের ফোন নম্বর।
- যে কোনো কেনা-কাটায় রসিদ/বিল/ক্যাশমেমো নিতে হবে।
- কোন ফর্ম/নিদর্শ পূরণ করার সময়, প্রযোজ্য নয় এমন অংশ ফাঁকা না রেখে কেটে দিতে হবে।
- সাধারণ বিমা করার আগে তার সমস্ত শর্তাবলি বুঝে নিতে হবে। বিমা সংস্থাকে আই.আর.ডি.এ. দ্বারা রেজিস্ট্রিকৃত হতে হবে।
- স্বাস্থ্য-বিমার ক্ষেত্রে জেনে নেওয়া জরুরি কোন্ কোন্ রোগ কী কী শর্তে এর অন্তর্গত।
- মাপে বা ওজনে কিছু কেনার সময় দেখে নিতে হবে পরিমাপের যন্ত্র ও ওজনগুলি লিগ্যাল মেট্রোলজি অফিসার দ্বারা পরীক্ষিত কি না।
- নন ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানে বিনিয়োগের আগে দেখে নিতে হবে, প্রতিষ্ঠানটি ১৯৫৬ সালের কোম্পানি আইনে রেজিস্ট্রিকৃত কি না, এই প্রতিষ্ঠান রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া বা এস.ই.বি.আই. (সেবি), আই.আর.ডি.এ. প্রভৃতি কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থার কাছে রেজিস্ট্রিকৃত কিনা। এই সব প্রতিষ্ঠানের তালিকা এবং এদের উদ্দেশে জারি করা বিভিন্ন নির্দেশাবলি পাওয়া যাবে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে। আমানত গ্রহণের জন্য বৈধ শংসাপত্র আছে এবং গ্রেড ক্রেডিট রেটিং আছে এই ধরনের প্রতিষ্ঠানই কেবল জন আমানত গ্রহণ করতে পারে।
- চিকিৎসা পরিষেবা নেওয়ার আগে দেখে নিতে হবে প্রেসক্রিপশানে সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকের রেজিস্ট্রেশন নম্বর উল্লিখিত কিনা।
- কোনো পণ্যের বিজ্ঞাপনে কোনো বিশেষ গুণ, ক্ষমতা বা কার্যকারিতার মেয়াদকাল সম্পর্কিত আশ্বাস থাকলে জেনে নিতে হবে তার বৈজ্ঞানিক সত্যতা আছে কিনা, সেই সত্যতা কোনো নির্দিষ্ট সংস্থা দ্বারা অনুমোদিত কিনা এবং ওই সংস্থার ওই বিষয়ে অনুমোদন দেবার এক্তিয়ার আছে কিনা।
- বিভিন্ন জিনিস কেনার সময় ভারতীয় মানক সংস্থা (BIS)-র ISI ছাপ দেখে নিন। বেশ কিছু পণ্যে এই চিহ্ন থাকা বাধ্যতামূলক। যেমন শিশুখাদ্য, পানীয় জল, এল.পি.জি. সিলিন্ডার, বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, সিমেন্ট, হেলমেট ইত্যাদি কেনার সময় এই ছাপ আছে কিনা অবশ্যই দেখে নিতে হবে।
- সোনার গহনা কিনতে গিয়ে দেখে নিতে হবে হলমার্ক। বিক্রেতার কাছ থেকে আতশ কাচ নিয়ে দেখে নিন এর পাঁচটি উপাংশ, যথা - বি.আই.এস. চিহ্ন, সোনার বিশুদ্ধতা নির্ণায়ক সংখ্যা, যে অ্যাসেয়িং এবং হলমার্কিং কেন্দ্র থেকে পরীক্ষা করা হয়েছে তার চিহ্ন, চিহ্নিতকরণের বছরের কোড লেটার এবং গহনা প্রস্তুতকারী বা বিক্রেতা সংস্থার চিহ্ন।

- মোবাইল ফোনে গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া অবাঞ্ছিত পরিষেবা চালু করে কিংবা অন্য কোন কারণে টাকা কেটে নেওয়া কিংবা বিল পাঠানো হচ্ছে কিনা, এ ব্যাপারে সতর্ক থাকতে হবে। প্রতিকারের জন্যে সংশ্লিষ্ট পরিষেবা প্রদানকারীকে জানাতে হবে।

সতর্কতা সত্ত্বেও কেনাকাটার পর প্রতারিত হয়েছেন বা অসাধু ব্যবসার শিকার হয়েছেন মনে হলে ঃ

- উপভোক্তা সুরক্ষা আইন, ১৯৮৬ অনুযায়ী প্রতিবিধান দাবি করুন। এই আইনে যে যে প্রতিবিধান পেতে পারেন, সেগুলি হল,
- ত্রুটিপূর্ণ জিনিস সারানো, বদল বা মূল্য ফেরত।
- অভিযুক্তের গাফিলতির কারণে কোনো ক্ষতি হলে, ক্ষতিপূরণ।
- অসাধু বা নিয়ন্ত্রণমূলক ব্যবসা বন্ধ বা নিয়ন্ত্রণের আদেশ এবং ক্ষতিকর জিনিস বা পরিষেবার বিপণন বন্ধ বা প্রত্যাহারের আদেশ।
- বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রত্যাহার ও তার ক্ষতিকর দিক প্রশমনের জন্য সংশোধনী বিজ্ঞাপন প্রদানের আদেশ।

কিভাবে অভিযোগ পত্র দাখিল করবেন ঃ

- যে ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ, তিনি বা তারা যেখানে বসবাস বা ব্যবসা করেন কিংবা অভিযোগের কারণ যেখানে ঘটেছে, অভিযোগ করবেন সেখানকার জেলা ফোরামে।
- অভিযোগপত্রে যথাযথভাবে অভিযোগকারী ও অভিযুক্তপক্ষের নাম-ঠিকানা ও অন্যান্য তথ্যাবলি লিখুন।
- অভিযোগের বিষয় অর্থাৎ কেনা জিনিসে ত্রুটি বা পরিষেবায় ঘাটতির জন্যে কিংবা অন্যায্য ব্যবসা পদ্ধতির শিকার হিসাবে আপনি কীভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন তা উল্লেখ করে ক্রেতা সুরক্ষা আইনে প্রাপ্য প্রতিকার দাবি করুন। সঙ্গে অভিযোগের সপক্ষে কোন প্রমাণ পত্র থাকলে দাখিল করুন।
- অভিযোগ পত্রে উল্লিখিত দাবির পরিমাণ কুড়ি লক্ষ টাকা হলে জেলা ফোরামে এবং ২০ লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু এক কোটি টাকার মধ্যে হলে রাজ্য উপভোক্তা বিরোধ মীমাংসা কমিশনে এবং দাবির পরিমাণ এক কোটি টাকার বেশি হলে জাতীয় উপভোক্তা বিরোধ মীমাংসা কমিশনে অভিযোগ - পত্র দাখিল করুন।

এই বিষয়ে আরও বিশদে জানতে যোগাযোগ করুন ঃ-

১) **উপভোক্তা বিষয়ক দপ্তর,** ক্রেতা সুরক্ষা ভবন, চতুর্থ তল, ১১এ মির্জা গালিব স্ট্রীট, কলকাতা - ৭০০ ০৮৭, ফোন ঃ ২২৫২ - ২৩০৪।

২) **উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার,** ক্রেতা সুরক্ষা ভবন, তৃতীয় তল, ১১এ মির্জা গালিব স্ট্রীট, কলকাতা - ৭০০ ০৮৭, ফোন ঃ ২২৫২ - ৮৯৪৬/০১২৯/১২১৫।

৩) **বৈধ পরিমাপন অধিকার,** ৪৫, গণেশচন্দ্র এভিনিউ, কলকাতা - ৭০০ ০১৩, ফোন ঃ ২২২৫ - ৬৪৪৭/ ২২৩৭ - ৮১৫৭/২২৩৬ - ০১৮৬।

সালিশির মাধ্যমে প্রতারিত উপভোক্তা যাতে প্রতিকার পেতে পারেন তার ব্যবস্থা রয়েছে এই দপ্তরে এবং জেলার আঞ্চলিক কার্যালয়গুলিতে। এই বিষয়ে যে-কোন তথ্যের জন্য ফোন করুন টোল ফ্রি নম্বর - ১৮০০ ৩৪৫ ২৮০৮।

এই আইনে উপভোক্তা হিসাবে আপনার অধিকারগুলো হল -

- জিনিস বা পরিষেবা যাই হোক না কেন, যদি তা জীবন ও সম্পত্তির পক্ষে ক্ষতিকারক হয় তবে তার বিপণনের বিরুদ্ধে নিরাপত্তার অধিকার।
- উপভোক্তারা যাতে অন্যায্য বাণিজ্যের শিকার না হন তার জন্য জিনিস বা পরিষেবার গুণমান, পরিমান, বিশুদ্ধতা, কার্যকারিতার মাত্রা, মূল্য ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য লাভের অধিকার।
- প্রতিযোগিতামূলক দামে, বিভিন্ন ধরনের জিনিস বা পরিষেবার মধ্য থেকে বেছে নেওয়ার অধিকার।
- শুনানির অধিকার।
- অন্যায্য বাণিজ্য বা নিয়ন্ত্রণমূলক বাণিজ্য বা অনৈতিক শোষণের শিকার যে-সব উপভোক্তা তাদের প্রতিকার লাভের অধিকার।
- উপভোক্তা শিক্ষার অধিকার।

উপভোক্তা হিসারে আপনার অধিকার প্রয়োগ করুন আর কেনাকাটায় ঠকে গেলেই প্রতিকার দাবি করুন।

সচেতন ক্রেতাই সুরক্ষিত ক্রেতা

উপভোক্তা বিষয়ক দপ্তর, পশ্চিমবঙ্গ সরকার কর্তৃক জনস্বার্থে প্রচারিত