অধ্যায় ৬ ঃ গ্রাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ (CONSUMER PROTECTION ACT, 1986)

অধ্যায় গাঁথনি

৬.১ উদ্দেশ্য
৬.২ পৰিচয়
৬.৩ আইনখনৰ বিভিন্ন সংজ্ঞা
৬.৪ আইনখনৰ অন্তর্ভুক্ত নিষ্পতিকাৰী সংস্থাসমূহ
৬.৫ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহৰ ক্ষমতা
৬.৬ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ নিয়ম
৬.৭ গ্রাহক সুৰক্ষা সংগঠন
৬.৮ আইনখনৰ অন্তর্গত শাস্তিৰ বিধানসমূহ
৬.৯ অধ্যায়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ
৬.১০ অধিক জানিবলৈ
৬.১১ অগ্রগতিৰ খতিয়ান
৬.১২ আৰ্হি প্রশ্ন

৬.১ উদ্দেশ্য (LEARNING OBJECTIVES)

এই অধ্যায়টি অধ্যয়ন কৰি আপুনি -

- আইনখনত ব্যৱহৃত বিভিন্ন শব্দৰ বিষয়ে আলোচনা কৰিব পাৰিব
- উপভোক্তাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহ আৰু সিহঁতৰ ক্ষমতাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰিব পাৰিব
- উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰা পদ্ধতিৰ বিশ্লেষণ
- গ্রাহক সুৰক্ষা সংগঠন স্থাপনৰ লক্ষ্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব
- আইনখনৰ ভিতৰত থকা শাস্তিসমূহৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব।

৬.২ পৰিচয় (INTRODUCTION)

ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্রখনত গ্রাহকে এটা গুৰুত্বপূর্ণ স্থান দখল কৰি আহিছে। গ্রাহকৰ ৰুচি, আগ্রহ, অগ্রাধিকাৰ আদিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি উৎপাদনকাৰীয়ে সামগ্রী উৎপাদন কৰে। গ্রাহকেই হৈছে মূল কেন্দ্রবিন্দু যাক কেন্দ্র কৰি ব্যৱসায়িক কর্মসমূহ চলে। গ্রাহকৰ গুৰুত্ব থকা সত্বেও তেওঁলোক অসাধু ব্যৱসায়ীৰ দ্বাৰা আক্রান্ত হ'ব পাৰে। এই ক্ষেত্রত এটা গুৰুত্বপূর্ণ কথা হৈছে গ্রাহকসকলৰ জ্ঞানৰ অভাৱ আৰু তেওঁলোক ব্যৱসায়ীসকলৰ নিচিনা জনা-বুজা আৰু সংগঠিত

নহয়। গ্রাহকসকলক অসাধু ব্যৱসায়ৰ কবলৰ পৰা বচাবৰ বাবে আৰু তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ সহজ প্রতিৰোধ উলবদ্ধ কৰাবৰ বাবে ১৯৮৬ চনত গ্রাহক সুৰক্ষা আইনখন গৃহীত কৰা হৈছিল। এই আইনখন একমাত্র জম্মু আৰু কাশ্মীৰৰ বাহিৰে ভাৰতবর্ষৰ সকলো ঠাইতেই প্রযোজ্য। এই অধ্যায়টো সম্পূর্ণ কৰাৰ পাছত আপুনি এই আইনখনৰ অন্তর্ভুক্ত কিছুমান জৰুৰী সংজ্ঞা বুজিবলৈ সক্ষম হ'ব আৰু লগতে গ্রাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি কৰাবৰ বাবে উপলব্ধ বহল পৰিসৰ আইনী সুবিধাসমূহৰ বিষয়েও জানিবলৈ সক্ষম হ'ব। আমি ইয়াত বিভিন্ন গ্রাহক পৰিষদৰ বিষয়েও আলোচনা কৰিম যিবোৰ উপভোক্তাৰ অসন্তুষ্টি নিৰাময়ৰ সংস্থাৰূপে কাম কৰে আৰু ইয়াৰ লগতে গ্রাহক পৰিষদসমূহত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি, গ্রাহক সুৰক্ষা সংগঠন, সংস্থাৰ আদেশ নামানিলে ভুগিবলগীয়া শাস্তিৰ বিষয়েও আলোচনা কৰা হ'ব।

৬.৩ আইনৰ অন্তর্গত সংজ্ঞা (DEFINITIONS UNDER THE ACT)

এই আইনখন উপভোক্তাৰ স্বার্থসুৰক্ষাৰ বাবে আৰু উপভোক্তাৰ বিবাদ তথা এই সম্পর্কীয় অন্যান্য অসন্তুষ্টি নিৰাময়ৰ বাবে গ্রাহক পৰিষদ তথা অন্যান্য সংস্থা প্রতিষ্ঠাৰ কাৰণে গৃহীত কৰা হৈছিল। এই আইনখনৰ বিষয়সমূহ আলোচনা কৰাৰ আগতে এই আইনখন ব্যৱহৃত হোৱা কিছুমান শব্দ যেনে— গ্রাহক, গ্রাহক বিবাদ আদিৰ বিষয়ে এটা ধাৰণা কৰি লোৱা ভাল। এইটো ভাগত আমি এই আইনখনত দিয়া কিছুমান সংজ্ঞা আলোচনা কৰিম যিবোৰ আইনখনৰ নিয়মবোৰ ব্যাখ্যা কৰাৰ ক্ষেত্রত গুৰুত্বপূর্ণ। এতিয়া আমি 'গ্রাহক'ৰ সংজ্ঞাৰে আৰম্ভ কৰোঁ আহক।

গ্রাহক ঃ

আইনখনৰ অনুচ্ছেদ ২(১) (ঘ) অনুসৰি 'গ্রাহক' হৈছে এজন ব্যক্তি যিয়ে (i) প্রতিদান হিচাপে যিকোনো বস্তু কিনে যিটো পৰিশোধ কৰা হয় অথবা প্রতিশ্রুতি দিয়া হয় অথবা আংশিকভাৱে পৰিশোধ কৰা হয় আৰু আংশিকভাৱে প্রতিশ্রুতি দিয়া হয়। ইয়াত আকৌ অন্তর্ভুক্ত—

(ক) এনেকুৱা বস্তুৰ ব্যৱহাৰকাৰী যিয়ে সংশ্লিষ্ট বস্তু ক্রয় কৰোঁতাৰ পৰা অনুমতি লৈ বস্তুটো ব্যৱহাৰ কৰি আছে।

(খ) ব্যক্তি যিয়ে বিলম্বিত ধন পৰিশোধ প্রক্রিয়াৰ জৰিয়তে বস্তু আহৰণ কৰিছে। ব্যক্তি, যিয়ে পুনৰ বিক্রী প্রক্রিয়াৰ জৰিয়তে অথবা বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ দ্বাৰা বস্তু আহৰণ কৰিছে তেওঁলোক ইয়াৰ অন্তর্ভুক্ত নহয়।

(ii) একপ্রকাৰৰ প্রতিদান বা ৰেহাই যিকোনো সেৱা ল'লে বা গ্রহণ কৰিলে যিটো পৰিশোধ বা প্রতিশ্রুতি আৰু আংশিক পৰিশোধ বা আংশিক প্রতিশ্রুতিত সম্পন্ন হৈছিল। ইয়াতো অন্তর্ভুক্ত হয়—

(ক) সেৱাবোৰৰ হিতাধিকাৰীসকল, যিসকলে সেৱাটো সেৱা যোগান ধৰা ব্যক্তিৰ পৰা অনুমোদন লৈ গ্রহণ কৰিছে।

(খ) এজন ব্যক্তি যিয়ে বিলম্বিত পৰিশোধৰ যিকোনো প্রক্রিয়াৰ ভিতৰত সেৱা গ্রহণ কৰে বা যোগান ধৰে।

এই সংজ্ঞাটোৰ এটা গুৰুত্বপূর্ণ দিশ হ'ল যে যিসকল ব্যক্তিয়ে বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে বস্তু ক্রয় কৰে তেওঁলোকক এই আইনখনৰ ভিতৰত 'উপভোক্তা' হিচাপে গ্রহণ কৰা নহয়। কিন্তু যদি এজন ব্যক্তিয়ে আত্ম-সংস্থাপনৰ বাবে সামগ্রী ক্রয় কৰে তেতিয়া তাক বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যত ব্যৱহৃত বুলি গণ্য কৰা নহ'ব আৰু সেইবাবে তেখেতক এই আইনখনৰ ভিতৰত 'উপভোক্তা' বুলি গণ্য হ'ব। সেয়েহে, এই আইনখনৰ অধীনত 'উপভোক্তা' বুলি ক'লে এনেকুৱা ব্যক্তি অন্তর্ভুক্ত হ'ব যিয়ে—

- ব্যক্তিগত ব্যৱহাৰৰ বাবে সামগ্রী ক্রয় কৰে আৰু প্রতিদানৰ বিনিময়ত সেৱা গ্রহণ কৰে।
- ক্রেতাৰ অনুমতি লৈ যিসকলে এনেকুৱা সামগ্রী ব্যৱহাৰ কৰে অথবা সেৱা গ্রহণ কৰে।
- বিলম্বিত পৰিশোধৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি যিয়ে বস্তু বা সেৱা গ্রহণ কৰে।
- আত্ম-সংস্থাপনৰ যিসকলে সামগ্রী আহৰণ কৰে।

উপভোক্তা বিবাদ

আইনখনৰ অনুচ্ছেদ ২ (১) (ঙ)ৰ মতে, 'উপভোক্তা বিবাদ'ৰ অর্থ হ'ল ই এনে এক বিবাদ য'ত এজন ব্যক্তি যাৰ বিৰুদ্ধে এটা অভিযোগ লিপিবদ্ধ কৰা হয়। তেওঁ তেখেতৰ ওপৰত উঠা অভিযোগসমূহ যিবোৰ অভিযোগনামাত লিপিবদ্ধ হৈ আছে সেইবোৰক নাকচ বা খণ্ডন কৰে।

যদি ব্যক্তিজন মান্তি হয় তেতিয়া কোনো উপভোক্তা বিবাদ নাথাকে।

অভিযোগকাৰী

অনুচ্ছেদ ২ (১) (খ) ৰ মতে অভিযোগকাৰী হৈছে

(i) এজন গ্রাহক

(ii) যিকোনো স্বেচ্ছাসেৱী গ্রাহক সংস্থা যি কোম্পানী আইন অথবা যিকোনো সমসাময়িক আইনৰ দ্বাৰা নথিবদ্ধ।

(iii) কেন্দ্রীয় চৰকাৰ অথবা যিকোনো ৰাজ্য চৰকাৰ যিয়ে বা যিটোৱে অভিযোগ কৰে।

(iv) এজন বা বহুত গ্রাহক, য'ত বহুসংখ্যক গ্রাহকৰ একে স্বার্থ জড়িত।

(v) এজন গ্রাহকৰ মৃত্যুত তেওঁৰ আইনসম্মত উত্তৰাধিকাৰী বা প্রতিনিধি যিয়ে অভিযোগ দাখিল কৰিছিল।

অভিযোগকাৰীৰ সংজ্ঞাৰ পৰা এইটো স্পষ্ট হয় যে এজন ব্যক্তিগত গ্রাহকৰ লগতে গ্রাহক সংস্থাসমূহে এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

দোষ

আইনখনৰ অনুচ্ছেদ ২ (১) (চ), দোষ হৈছে যিকোনো ভুল, গুণাগুণ, পৰিমাণ, শক্তি, বিশুদ্ধতা অথবা মানদণ্ডৰ এটা বিচ্যুতি যিটো সমসাময়িক যিকোনো আইনৰ দ্বাৰা বা জৰিয়তে নিষ্পত্তি কৰা হয় আৰু ব্যৱসায়ীৰ দ্বাৰা সম্পর্কিত যিকোনো বস্তুৰ যিকোনো ৰূপৰ চুক্তিত প্রকাশ বা ৰূপায়ণত প্রযোজ্য হয়।

অভাৱ বা নাটনি

আইনখনৰ অনুচ্ছেদ ২ (১) (ছ) অনুসৰি, 'নাটনি' হৈছে যিকোনো ভুল, গুণাগুণ, পৰিমাণ, শক্তি, বিশুদ্ধতা অথবা মানদণ্ডৰ এটা বিচ্যুতি যিটোক সমসাময়িক কোনো আইনৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হয় যিটো এজন ব্যক্তিৰ দ্বাৰা সম্পন্ন হয় কোনোবা এখন চুক্তি বা সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত।

সেৱা

আইনখনৰ অনুচ্ছেদ ২ (ঘ)ত 'সেৱা' হৈছে ই যিকোনো প্ৰকাৰৰ হ'ব পাৰে। ইয়াত বেংকিং, বিত্ত, বীমা, যাতায়ত, প্ৰক্ৰিয়াজাত, বৈদ্যুতিক সেৱাৰ যোগান, থকা অথবা খোৱা কিম্বা দুয়োটাই, গৃহনিৰ্মাণ, আমোদ, প্ৰমোদ অথবা যিকোনো প্ৰকাৰৰ সংবাদ বা আন তথ্য আহৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া ইত্যাদি সকলোবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত। কিন্তু ইয়াত বিনামূলীয়া সেৱাক অন্তৰ্ভুক্ত কৰা নহয় অথবা ব্যক্তিগত সেৱাৰ ভিতৰুৱা কোনো চুক্তিও ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

সামগ্ৰী

এই আইনৰ অধীনত সামগ্ৰীৰ সংজ্ঞা ১৯৩০ চনৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী আইনত দিয়া সংজ্ঞাৰ সৈতে একে যিটো আমি ১৪ নম্বৰ অধ্যায়ত আলোচনা কৰিছোঁ (সামগ্ৰী বিক্ৰী আইন, ১৯৩০)।



অগ্ৰগতি নিৰীক্ষণ (CHECK YOUR PROGRESS)

প্ৰশ্ন নং ১ঃ তলত দিয়া বাক্যবোৰৰ কোনটো সঁচা অথবা মিছা।

(i) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন মতে ক্ৰেতাৰ অনুমতি সাপেক্ষে এজন ব্যক্তি যিয়ে সামগ্ৰী ব্যৱহাৰ কৰে তেওঁ উপভোক্তা নহয়।

(ii) এজন ব্যক্তি যিয়ে সামগ্ৰী বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে ক্ৰয় কৰে তেখেত গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনানুসৰি এজন গ্ৰাহক।

(iii) এটা স্বেচ্ছাসেৱী গ্ৰাহক সংস্থাই অভিযোগ ৰুজু কৰিব নোৱাৰে।

(iv) বিলম্বিত পৰিশোধৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ বস্তু লোৱা আৰু সেৱা গ্ৰহণৰ ক্ষেত্ৰত উত্থাপিত কৰিব নোৱাৰি।

৬.৪ আইনৰ অধীনত থকা নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহ (REDRESSAL AGENCIES UNDER THE ACT)

ওপৰোক্ত অনুচ্ছেদত আপোনালোকে আইনখনৰ বিষয়ে কিছুমান বিশেষ সংজ্ঞা জানিবলৈ পালে। আগতেই উল্লেখ কৰা হৈছে যে এই বিশেষ আইনখন গ্ৰাহকক সুৰক্ষা দিয়াৰ বাবেই গৃহী কৰা হৈছিল আৰু সেই উদ্দেশ্যেই কিছুমান বিশেষ সংস্থা গঠন কৰা হৈছিল। এই ভাগত আমি এই সংস্থাসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰিম।

এই আইনখনে তিনিটা স্তৰত তিনিখন গ্ৰাহক সুৰক্ষা পৰিষদ গঠনৰ কথা কৈছে। সেয়া হৈছে—

- জিলা স্তৰত জিলা সন্থা।

- ৰাজ্যিক স্তৰত ৰাজ্য উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তিকাৰী আয়োগ
- ৰাষ্ট্ৰীয় স্তৰত ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ।

প্ৰথমতে আমি জিলা সংস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰোঁ আহক—

জিলা সংস্থা

প্ৰত্যেক জিলাতেই একোখনকৈ জিলা সংস্থা গঠন কৰা হ'ব আৰু সংশ্লিষ্ট ৰাজ্য চৰকাৰসমূহৰ জিলা সংস্থাসমূহ গঠন কৰাটো দায়িত্ব।

জিলা সংস্থাৰ আইনী ক্ষমতা

জিলা সংস্থাসমূহৰ হাতত ২০ লাখ টকালৈকে থকা সামগ্ৰীৰ মূল্য আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণৰ সৈতে জড়িত বিবাদসমূহৰ সমাধান কৰাৰ আইনী ক্ষমতা দিয়া হৈছে।

জিলা সংস্থাৰ আইনী ক্ষমতা

জিলা সংস্থাসমূহৰ হাতত ২০ লাখ টকালৈকে থকা সামগ্ৰীৰ মূল্য আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণৰ সৈতে জড়িত বিবাদসমূহৰ সমাধান কৰাৰ আইনী ক্ষমতা দিয়া হৈছে।

জিলা সংস্থাসমূহৰ গঠন

এই আইন অনুসৰি, প্ৰত্যেক জিলা সংস্থাসমূহ গঠিত হয় ক্ৰমে—

- এজন সভাপতি যিয়ে এজন জিলা ন্যায়াধীশৰ অৰ্হতাসম্পন্ন হয়।
- দুজন অন্যান্য সদস্য, যাৰ মাজৰ এজনী মহিলা হ'বই লাগিব। সদস্যসকল ৩৫ বছৰৰ কম হ'ব নালাগিব, তেওঁলোকৰ স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত বিশ্ববিদ্যালয়ৰ পৰা লাভ কৰা স্নাতক ডিগ্ৰী থাকিব লাগিব আৰু দক্ষতাসম্পন্ন, নীতিনিষ্ঠ হোৱাৰ লগতে অৰ্থনীতি, আইন, বাণিজ্য, হিচাপশাস্ত্ৰ, উদ্যোগ, ৰাজহুৱা প্ৰশাসন আদি ক্ষেত্ৰত জ্ঞান আৰু এইবোৰৰ লগত জড়িত সমস্যা সমাধানৰ অভিজ্ঞতা থাকিব লাগিব।

সদস্যসকলৰ দৰমহা আৰু চাকৰিৰ অন্যান্য নীতি-নিয়মসমূহ ৰাজ্য চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ কৰে।

সদস্যসকলৰ কাৰ্যকাল

জিলা সংস্থাৰ সকলো সদস্যৰ কাৰ্যকাল ৫ বছৰ আৰু তেওঁলোক ৬৫ বছৰ বয়সলৈকে কাৰ্যনিৰ্বাহ কৰিব পাৰে। ৰাজ্য চৰকাৰক সম্বোধি কোনো সদস্যই ইয়াৰ পৰা পদত্যাগ কৰিব পাৰে।

ৰাজ্যিক উপভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি আয়োগ

ৰাজ্যিক উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ অথবা ৰাজ্যিক আয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্ৰকাশৰ দ্বাৰা ৰাজ্য চৰকাৰসমূহে প্ৰতিষ্ঠা কৰিছে। [(অনুচ্ছেদ ৯ (খ)]

ৰাজ্যিক আয়োগৰ ন্যায়িক ক্ষমতা

ৰাজ্যিক আয়োগৰ হাতত ২০ লাখ টকাৰ পৰা ১ কোটি টকাৰ ভিতৰত থকা বস্তুৰ মূল্য আৰু সেৱাৰ উপৰি দাবী কৰা ক্ষতিপূৰণৰ বিবাদ নিষ্পত্তি কৰাৰ ন্যায়িক ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে। আয়োগৰ হাতত ৰাজ্যৰ ভিতৰুৱা জিলা আয়োগে দিয়া ৰায়ৰ বিৰুদ্ধে আপীল কৰাৰ ন্যায়িক ক্ষমতা দিয়া হৈছে। পুনৰীক্ষণমূলক ন্যায়িক ক্ষমতাই আয়োগক জিলা আয়োগৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা বা বৈ থকা বিবাদৰ ৰায়ৰ ক্ষেত্ৰত আগৰ অভিলেখ পৰীক্ষা কৰি যথোপযুক্ত ৰায়

প্রদান কৰাৰ ক্ষমতা প্রদান কৰে যদিহে ৰাজ্যিক আয়োগে ভাবে যে এই ক্ষেত্রত জিলা আয়োগসমূহে উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ কৰা নাই।

ৰাজ্যিক আয়োগৰ গঠন

এই আইন অনুসৰি, প্রত্যেক ৰাজ্যিক আয়োগ গঠিত হ'ব—

- এজন সভাপতি যি উচ্চ ন্যায়ালয়ৰ ন্যায়াধীশ হিচাপে অর্হতাসম্পন্ন হ'ব।
- দুজন বেলেগ সদস্য যাৰ ভিতৰত এগৰাকী মহিলা হ'বই লাগিব [(অনুচ্ছেদ ১০ (১)] সদস্যসকল দক্ষতাসম্পন্ন নীতি নিষ্ঠাসম্পন্ন আৰু অর্থনীতি, আইন, বাণিজ্য, হিচাপ শাস্ত্র, উদ্যোগ, ৰাজহুৱা প্রশাসন আদি বিষয়ৰ জ্ঞান থকাৰ লগতে এইবোৰৰ লগত জড়িত সমস্যা সমাধান কৰাৰ অভিজ্ঞতা থকা হ'ব লাগিব।

  সদস্যসকলৰ দৰমহা আৰু অন্যান্য সা-সুবিধাসমূহ ৰাজ্য চৰকাৰে নির্ধাৰণ কৰে।

সদস্যসকলৰ কার্যকাল

ৰাজ্যিক আয়োগৰ সদস্যসকলৰ কার্যকাল ৫ বছৰীয়া আৰু ৬৭ বছৰ বয়সলৈকে তেওঁলোকে কার্যনির্বাহ কৰিব পাৰে। ৰাজ্য চৰকাৰক সম্বোধন কৰি যিকোনো ইয়াৰ সদস্যই পদত্যাগ কৰিব পাৰে।

- **ৰাষ্ট্রীয় আয়োগ**

কেন্দ্রীয় চৰকাৰে ৰাষ্ট্রীয় পর্যায়ত উপভোক্তাৰ বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে এখন ৰাষ্ট্রীয় আয়োগ গঠন কৰিছে। [(অনুচ্ছেদ ৯ (ঘ)]

ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ ন্যায়িক ক্ষমতা

ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ হাতত এক কোটি টকাতকৈও অধিক পৰিমাণৰ উপভোক্তা অভিযোগৰ ক্ষতিপূৰণ, সামগ্রীৰ দাম আৰু সেৱা সম্পর্কীয় বিবাদৰ সিদ্ধান্ত প্রদান কৰিব পৰা প্রকৃত ন্যায়িক ক্ষমতা দিয়া হৈছে।

ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ হাতত যিকোনো ৰাজ্যিক আয়োগৰ ৰায়ৰ বিপক্ষে আপীল কৰাৰ ন্যায়িক ক্ষমতা আছে।

ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ হাতত পুনৰীক্ষণমূলক ন্যায়িক ক্ষমতা প্রদান কৰা হৈছে যাৰ জৰিয়তে যিকোনো ৰাজ্যিক আয়োগে প্রদান কৰা সিদ্ধান্ত আৰু বৈ থকা উপভোক্তা বিবাদৰ ক্ষেত্রত আগৰ অভিলেখ পৰীক্ষা কৰি উপযুক্ত ন্যায় প্রদান কৰিব পাৰে যদিহে ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ এইটো দৃষ্টিগোচৰ হয় যে ৰাজ্যিক আয়োগৰ ৰায়ত পক্ষপাতিত্ব আছে।

ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ গঠন

এই আইনখনৰ মতে, ৰাষ্ট্রীয় আয়োগখন গঠিত হ'ব—

- এজন সভাপতিৰে যিয়ে উচ্চতম ন্যায়ালয়ৰ এঝন অর্হতাসম্পন্ন ন্যায়াধীশ হ'ব।
- চাৰিজন অন্যান্য সদস্য, যাৰ ভিতৰত এগৰাকী তিৰোতা হ'বই লাগিব। সদস্যসকলৰ বয়স ৩৫ বছৰতকৈ কম হ'ব নালাগিব, স্বীকৃতিপ্রাপ্ত বিশ্ববিদ্যালয়ৰ পৰা স্নাতক ডিগ্রীপ্রাপ্ত হোৱা হ'ব লাগিব আৰু ব্যক্তিজন দক্ষতাপন্ন, নিষ্ঠাবান আৰু অর্থনীতি, আইন, বাণিজ্য,

হিচাপশাস্ত্ৰ, উদ্যোগ, ৰাজহুৱা প্ৰশাসন আদি বিষয়ৰ জ্ঞান থকাৰ লগতে এইবোৰৰে সম্পৰ্কিত সমস্যা সমাধান কৰাৰ অভিজ্ঞতা থকা হ'ব লাগিব। ইয়াৰে আইনী শাখাৰ অন্তৰ্ভুক্ত ব্যক্তিৰ সংখ্যা পঞ্চাছ শতাংশৰ অধিক হ'ব নালাগিব। (অনুচ্ছেদ ২০)

ইয়াৰ সদস্যসকলৰ দৰমহা আৰু অন্যান্য সা-সুবিধা কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ কৰে।

সদস্যসকলৰ কাৰ্যকাল

ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ সকলো সদস্যৰ কাৰ্যকাল ৫ বছৰ আৰু ৭০ বছৰ বয়সলৈকে তেওঁলোক কাৰ্যনিৰ্বাহ কৰিব পাৰে [(অনুচ্ছেদ ৯ (খ)]। কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰক সম্বোধি ইয়াৰ যিকোনো সদস্যই পদত্যাগ কৰিব পাৰে। উচ্চতম ন্যায়ালয়ত ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগে দিয়া ৰায়ৰ বিপক্ষে আপীল কৰিব পাৰি।



অগ্ৰগতি নিৰীক্ষণ (CHECK YOUR PROGRESS)

প্ৰশ্ন নং ২ঃ তলত দিয়া উক্তিবোৰৰ সঁচা মিছা নিৰ্ণয় কৰক—

(i) ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ এজন সদস্যই ৫ বছৰ জুৰি কাৰ্যনিৰ্বাহ কৰিব পাৰে আৰু তেওঁৰ বয়স ৬০ বছৰ হোৱালৈকে কাৰ্যনিৰ্বাহ কৰিব পাৰে।

(ii) জিলা সংস্থাসমূহ ৰাজ্য চৰকাৰৰ দ্বাৰা প্ৰতিষ্ঠিত।

(iii) ৰাজ্যিক আয়োগসমূহ কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰৰ দ্বাৰা প্ৰতিষ্ঠিত।

(iv) ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ এজন সভাপতি আৰু তিনিজন সদস্যৰ দ্বাৰা গঠিত।

(v) জিলা সংস্থাসমূহে ১ কোটি টকাতকৈ অধিক নোহোৱা সামগ্ৰীৰ মূল্য আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণ সম্পৰ্কীয় উপভোক্তা অভিযোগসমূহৰ ৰায় দিব পাৰে।

৬.৫ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহৰ ক্ষমতা (POWERS OF REDRESSAL AGENCIES)

আইনখনৰ অধীনত গঠন হোৱা নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহৰ ক্ষমতাসমূহৰ বিষয়ে এতিয়া আলোচনা কৰোঁ আহক। আপোনালোকে জানে যে এই আইনৰ অধীনত জিলা সংস্থা, ৰাজ্যিক আয়োগ আৰু ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ হৈছে উপভোক্তাৰ অভিযোগ নিষ্পতিকাৰী সংস্থা।

- এই নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহৰ অসামৰিক আদালতৰ নিচিনা ক্ষমতা আছে। যেনে— সাক্ষাক চমন জাৰি কৰা আৰু উপস্থিতিৰ বাবে বাধ্য কৰোৱা আৰু সাক্ষীক শপতৰ জৰিয়তে পৰীক্ষা কৰা।

➢ প্ৰমাণ হিচাপে যিকোনো নথি বা অন্য সামগ্ৰীৰ সম্ভেদ উলিওৱা আৰু দাখিল কৰা।

➢ শপতনামাৰ প্ৰমাণ গোটোৱা।

➢ সংশ্লিষ্ট পৰীক্ষাগাৰৰ পৰা পৰীক্ষাৰ টোকা অথবা পৰীক্ষাৰ বিশ্লেষণৰ তথ্য বিচাৰিব পাৰে।

➢ সাক্ষীসকলৰ পৰীক্ষা কৰাব পাৰে।

- কেন্দ্রীয় আৰু ৰাজ্য চৰকাৰৰ দ্বাৰা প্রক্ষেপিত যিকোনো নিয়মৰ অধীনত যিকোনো ঘটনাৰ তদন্ত কৰাব পাৰে।
- নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহে এজন মানুহক মতাই আনি তেওঁলোকৰ সন্মুখত হিচাপবহী, নথিপত্র আৰু সা-সামগ্রী প্রদর্শন কৰোৱাৰ ক্ষমতা আছে।
- সংস্থাসমূহে এজন মানুহৰ হিচাপবহী, নথিপত্র আৰু সামগ্রী আইনানুসৰি জব্দ কৰিব পাৰে।
- সংস্থাসমূহে কোনোধৰণৰ আইনী ৰায়ক বে-আইনী বুলি ঘোষণা কৰাৰ ক্ষমতা নাই।

৬.৬ অভিযোগ এটা দাখিল কৰাৰ নিয়মাৱলী (PROCEDURE OF FILING A COMPLAINT)

এই অনুচ্ছেদত আমি গ্রাক সংস্থাসমূহত অভিযোগ এটা দাখিল কৰাৰ কার্যপ্রণালী সম্পর্কে আলোচনা কৰিম। এজন অভিযোগকাৰীৰ দ্বাৰা এটা অভিযোগ দাখিল কৰা হয়। আমি ইতিমধ্যে এই আইনৰ অধীনত 'অভিযোগকাৰী'ৰ সংজ্ঞা অনুচ্ছেদ ১৫.৩ত আলোচনা কৰি আহিছোঁ। অভিযোগকাৰীয়ে বিবাদ আৰম্ভ হোৱা দিনটোক ধৰি তাৰ পৰা দুবছৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। তথাপি গ্রাহক সংস্থাসমূহ যেনে— জিলা সংস্থা, ৰাজ্যিক আয়োগ আৰু ৰাষ্ট্রীয় আয়োগে এই সময়সীমাৰ বাহিৰৰ সময়ৰো অভিযোগ গ্রহণ কৰিব পাৰে যদিহে এনেকুৱা বিলম্বনৰ উপযুক্ত কাৰণ থাকে।

অভিযোগ এটা পালে জিলা সংস্থা/ৰাজ্যিক আয়োগ/ৰাষ্ট্রীয় আয়োগে বিপক্ষৰ দলক অভিযোগৰ এটা প্রতিলিপি পঠিয়াব। বিপক্ষ দলক ৩০ দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ উত্তৰ দিবলৈ সময় দিয়া হয় যিটোক আন ১৫ দিনৰ বাবে পিছুৱাই দিব পাৰে।

যদি সামগ্রীৰ বেমেজালি এনেকুৱা হয় যে এইবোৰ উপযুক্ত পৰীক্ষাগাৰৰ পৰীক্ষা অবিহনে পৰীক্ষা কৰিব নোৱাৰি তেতিয়া নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাই বেমেজালিপূর্ণ সামগ্রীবোৰ উপযুক্ত পৰীক্ষাগাৰলৈ পঠিয়াব।

যদিহে অভিযোগ পৰীক্ষাত কোনোধৰণৰ পৰীক্ষাগাৰৰ পৰীক্ষাৰ প্রয়োজন নহয় তেতিয়া নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাই অভিযোগকাৰী আৰু বিপৰীত পক্ষই উপস্থাপন কৰা প্রমাণৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি অভিযোগৰ ওপৰত ৰায়দান কৰিব।

যদি জিলা সংস্থাৰ ওচৰত য'ত ২০ লাখ টকাতকৈ বেছি নোহোৱা সামগ্রীৰ মূল্য আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণৰ কোনো অভিযোগ দিয়া হয় আৰু যদি অভিযোগকাৰী কোনোবাটো দলে সংস্থাই দিয়া ৰায়ৰ সৈতে একমত নহয় তেন্তে অভিযোগকাৰী পক্ষই এনেকুৱা ৰায়ক প্রত্যাহ্বান জনাই ৩০ দিনৰ ভিতৰত ৰাজ্যিক আয়োগৰ ওচৰত অভিযোগ জনাব পাৰে। তথাপি, ৰাজ্যিক আয়োগে আপীল কৰাৰ সময় কাৰণলৈ ৩০ দিনৰ অধিক বঢ়াব পাৰে। এই ক্ষেত্রত ৰাজ্যিক আয়োগে দিয়া ৰায়টোৱেই চূড়ান্ত বুলি বিবেচিত হ'ব আৰু এইক্ষেত্রত ৰাজ্যিক আয়োগে দিয়া ৰায়ৰ বিপক্ষে ৰাষ্ট্রীয় আয়োগত কোনোধৰণৰ শুনানি গ্রহণ কৰা নহয়।

যদি ৰাজ্যিক আয়োগত পোনপটীয়াভাৱে কোনো সামগ্রী আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণৰ অভিযোগ দাখিল কৰা হয় যাৰ মূল্য ২০ লাখ টকাতকৈ অধিক কিন্তু ১ কোটি টকাতকৈ বেছি

নহয় তেতিয়া ৰাজ্যিক আয়োগৰ ৰায়ৰ বিপক্ষে ৰাষ্ট্রীয় আয়োগত আপীল কৰিব পাৰি। এনেকুৱা ক্ষেত্রত ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ ৰায় চূড়ান্ত আৰু ইয়াত কোনো আপীল কৰিব নোৱাৰি।

যদি ৰাষ্ট্রীয় আয়োগত এটা অভিযোগ পোনপটীয়াকৈ দিয়া হয় য'ত কোনো সামগ্রী আৰু সেৱা তথা ক্ষতিপূৰণৰ মূল্য ১ কোটি টকাতকৈ বেছি হয় তেন্তে ৰাষ্ট্রীয় আয়োগে দিয়া ৰায়ৰ বিপক্ষে উচ্চতম ন্যায়ালয়ত আপীল কৰিব পাৰি।

অভিযোগৰ এটা দাখিল কৰিবলৈ হ'লে অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে আৰু ইয়াক ডাকঘৰৰ জৰিয়তেও পঠাব পাৰি। অভিযোগত অভিযোগকাৰীৰ নাম আৰু ঠিকনাৰ লগত বিপক্ষৰ নাম, অভিযোগৰ ধৰণ, অভিযোগৰ সমর্থনত নথিপত্র আৰু দাবী কৰা ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ উল্লেখ থকা বাঞ্ছনীয়। অভিযোগকাৰীয়ে কোনো মাচুল দিব নালাগে।

বিপক্ষ দলে যদি লিখিত উত্তৰ দিব নোৱাৰে তেন্তে তেওঁ তেওঁৰ অভিযোগৰ ওপৰত মৌখিক ব্যাখ্যা এটা দিব পাৰে।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ (CHECK YOUR PROGRESS)

প্রশ্ন নং ৩ঃ ৰাজ্যিক আয়োগৰ দুটা ক্ষমতা উল্লেখ কৰক।

.....

.....

৬.৭ গ্রাহক সুৰক্ষা সংগঠন (CONSUMER PROTECTION COUNCILS)

গ্রাহক সুৰক্ষা আইনৰ আন এটা গুৰুত্বপূর্ণ বিষয় হৈছে গ্রাহক সুৰক্ষা পৰিষদৰ স্থাপন। গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাৰ লগত গ্রাহক সুৰক্ষা পৰিষদবোৰ সম্পর্কযুক্ত। এই আইনমতে ৰাষ্ট্রীয় পর্যায়ত কেন্দ্রীয় গ্রাহক সুৰক্ষা পৰিষদ আৰু প্রত্যেক ৰাজ্যত ৰাজ্যিক গ্রাহক সুৰক্ষা পৰিষদ গঠন কৰাৰ কথা কোৱা হৈছে। এই পৰিষদবোৰ স্বভাৱতে পৰামর্থ প্রদানকাৰী হয়।

এই পৰিষদবোৰৰ মূল লক্ষ্য গ্রাহকৰ স্বার্থ ৰক্ষা কৰা যেনে—

- হানিকাৰক সামগ্রীৰ বিপণনৰ পৰা ৰক্ষাৰ অধিকা।
- সামগ্রী বা সেৱাৰ গুণাগুণ, পৰিমাণ, শক্তি, বিশুদ্ধতা, মানদণ্ড আৰু মূল্য সম্পর্কীয় তথ্য জনোৱাৰ অধিকাৰ।
- প্রতিযোগিতামূলক দৰত বিভিন্ন প্রকাৰৰ সামগ্রী আৰু সেৱা লাভ কৰাৰ অধিকাৰ।
- উপযুক্ত পৰিষদ বক্তব্য শুনাৰ অধিকাৰ ইত্যাদি।

৬.৮ আইনখনৰ অন্তর্গত শাস্তিৰ বিধাসমূহ (PENALTIES UNDER THE ACT)

উপভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাবিলাকে উপভোক্তাৰ অভিযোগসমূহ অভিযোগকাৰী আৰু বিপক্ষ দল উভয়ে যোগান ধৰা প্রমাণবোৰৰ আধাৰত নিষ্পত্তি কৰে। এই

আইনৰ অধীনত, উপভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহে যদি ব্যৱসায়ী এজন দোষী সাব্যস্ত হয় তেন্তে তেওঁৰ ওপৰত শাস্তি প্রয়োগ কৰিব পাৰে। একে সময়তে অভিযোগকাৰীৰ ওপৰতো শাস্তি বিধান কৰাৰ কথা আইনখনত আছে যদিহে অভিযোগ ভিত্তিহীন হয়।

যদিহে ব্যৱসায়ীজন যাৰ বিৰুদ্ধে গ্রাহক সংস্থাই এটা ৰায় প্রদান কৰিছে আৰু যদি তেওঁ সেই আদেশ পালন কৰাত ব্যর্থ হয় তেন্তে তেওঁ কমেও এসাজ কাৰাবাস খাটিব লাগিব কিন্তু সেয়া তিনি বছৰ অধিক নহয় আৰু ইয়াৰ লগতে ন্যূনতম ২০০০ টকা আৰু উর্ধতম ১০,০০০ টকা জৰিমনা দিব লাগিব কিম্বা দুয়োটাই হ'ব পাৰে (অনুচ্ছেদ ২৭)। যদি ৰাজ্যিক আয়োগ বা ৰাষ্ট্রীয় আয়োগে কিবা শাস্তিৰ বিধান কৰে এনেকুৱা ৰায়ৰ বিপক্ষে কোনো আপীল কৰিব নোৱাৰিব।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ (CHECK YOUR PROGRESS)

প্রশ্ন নং ৪ঃ শুদ্ধ উত্তৰ বাছি উলিয়াওক।

(ক) জিলা সংস্থাৰ এজন সদস্যৰ উর্ধতম বয়সৰ সীমা হৈছে—

(১) ৬৫ বছৰ (২) ৭০ বছৰ

(৩) ৬৭ বছৰ (৪) ৭৫ বছৰ

.....

(খ) ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ ক্ষতিপূৰণৰ দাবীৰ সীমা—

(১) ২০ লাখলৈকে (২) ১ কোটি টকালৈকে

(৩) ৫০ লাখ টকালৈকে (৪) ১ কোটিতকৈও বেছি।

.....

(গ) ৰাষ্ট্রীয় আয়োগৰ এজন সদস্যৰ বয়সৰ উর্ধতম সীমা—

(১) ৬০ বছৰ (২) ৭৫ বছৰ

(৩) ৭০ বছৰ (৪) ৮০ বছৰ

.....

(ঘ) গ্রাহক সুৰক্ষা আইনমতে অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাৰ সংখ্যা হৈছে—

(১) ২ (২) ৪

(৩) ৩ (৪) ৬

.....



৬.৯ অধ্যয়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ (LET US SUM UP)

আমি এই অধ্যায়ত তলৰ দিশসমূহৰ ওপৰত আলোচনা কৰিলোঁ—

- এই আইন অনুসৰি 'উপভোক্তা' হৈছে সেইজন ব্যক্তি যিয়ে বিলম্বিত পৰিশোধৰ চর্তৰ বিনিময়ত সামগ্রী আৰু সেৱা ক্রয় কৰে আৰু লগতে ব্যক্তিজনে ক্রেতাৰ অনুমতি সাপেক্ষে এনেকুৱা সামগ্রী আৰু সেৱাৰ ব্যৱহাৰ কৰে।
- এই আইনানুসৰি এজন ব্যক্তি যিয়ে বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে সামগ্রী ক্রয় কৰে তেওঁ গ্রাহক নহয়।
- এই আইন অনুসৰি উপভোক্তাৰ বিবাদ নিৰাময়ৰ বাবে তলত দিয়া সংস্থাসমূহ গঠন কৰা হৈছে—

উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহ

জিলা পর্যায়ত	ৰাজ্যিক পর্যায়ত	ৰাষ্ট্রীয় পর্যায়ত
জিলা সংস্থা	ৰাজ্যিক আয়োগ	ৰাষ্ট্রীয় আয়োগ

- এজন ব্যক্তিগত গ্রাহক বা যিকোনো পঞ্জীকৃত গ্রাহক সংস্থাই এনেকুৱা সংস্থাত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহে আইনখনৰ অন্তর্ভুক্ত কার্যব্যৱস্থা অনুসৰি উপভোক্তা বিবাদৰ সমাধানৰ ক্ষেত্রত উপযুক্ত ৰায়দান কৰিব পাৰে।
- অসামৰিক আদালতৰ নিচিনা ক্ষমতা নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহৰ থাকে।
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাৰ উপৰিও আইনখন কেন্দ্রীয় আৰু ৰাজ্যিক পর্যায়ত গ্রাহক সুৰক্ষা পৰিষদ স্থাপনৰো পোষকতা কৰিছে। এইবোৰ সাধাৰণতে পৰামর্শ প্রদানকাৰী হয়।
- এই আইনখনে অসাধু ব্যৱসায়ীক শাস্তি প্রদান কৰাৰ লগতে একে সময়তে ভুৱা অভিযোগ দাখিলকাৰীৰ বিৰুদ্ধেও শাস্তি প্রদান কৰাৰ কথা কোৱা হৈছে।



৬.১০ অধিক জানিবলৈ FURTHER READINGS

১) Students Guide to Economic Lank by V. S. Datey.



৬.১১ অগ্রগতিৰ খতিয়ান (ANSWERS TO CHECK YOUR PROGRESS)

১ নং প্রশ্নৰ উত্তৰঃ (১) মিছা (২) মিছা (৩) মিছা
(৪) মিছা

২ নং প্রশ্নৰ উত্তৰঃ (১) মিছা (২) সঁচা (৩) মিছা (৪) মিছা
(৫) মিছা

৩ নং প্রশ্নৰ উত্তৰঃ (১) ৰাজ্যিক আয়োগে এজন ব্যক্তিৰ হিচাপবহী, নথিপত্র আৰু সামগ্রী আইনী উদ্দেশ্যত জব্দ কৰিব পাৰে।

(২) ৰাজ্যিক আয়োগে সাক্ষীসকলক চমন জাৰি আৰু উপস্থিত থাকিবলৈ বাধ্য কৰাৰ লগতে সাক্ষীক শপতৰ জৰিয়তে পৰীক্ষা কৰোৱাব পাৰে।

৪ নং প্রশ্নৰ উত্তৰঃ (ক) (১) (খ) (৪) (গ) (২) (ঘ) (২)।



৬.১২ আৰ্হি প্রশ্ন (MODEL QUESTIONS0

প্রশ্ন ১ঃ এই আইনৰ অধীনত উপভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী সংস্থাসমূহ কি কি? জিলা সংস্থাৰ ন্যায়িক ক্ষমতাসমূহ আলোচনা কৰক।

প্রশ্ন ২ঃ ৰাজ্যিক আয়োগৰ ক্ষমতাসমূহ আলোচনা কৰক।

প্রশ্ন ৩ঃ জিলা সংস্থাত এটা অভিযোগ দাখিল কৰা পদ্ধতিসমূহ আলোচনা কৰক।

প্রশ্ন ৪ঃ চমুটোকা লিখক—

(ক) ৰাষ্ট্রীয় আয়োগ

(খ) গ্রাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত গ্রাহক।

*** ***** ***