পশ্চিমবঙ্গ সরকার

উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার

ওয়েবসাইট: www.wbconsumers.gov.in

রাজ্য টোল-ফ্রি হেল্পলাইন নম্বর: ১৮০০ ৩৪৫ ২৮০৮

জাতীয় টোল-ফ্রি হেল্পলাইন নম্বর: ১৯১৫

নিজে ঠকবো না, অন্যকেও ঠকতে দেব না

কেনাকাটার সময় কী কী বিষয়ে সতর্ক থাকবেন-

যদি ঠকে যান, কোথায়, কীভাবে সুরাহা পাবেন-

- যে কোনও কেনাকাটায় **রসিদ/বিল/ক্যাশমেমো** চেয়ে নিন এবং যত্নে রাখুন।
- উপভোক্তা সুরক্ষা আইন, ২০১৯ অনুযায়ী **দেশের যেখান থেকেই জিনিস কিনুন বা পরিষেবা গ্রহণ করুন,** ক্ষতিগ্রস্ত উপভোক্তা তার **জেলা / এলাকায় দপ্তরের সংশ্লিষ্ট অফিসে** অভিযোগ জানাতে পারেন, অথবা উপভোক্তা কমিশনে (জেলা বা রাজ্য স্তরে) মামলা দায়ের করতে পারেন।
- **আপস মীমাংসার মাধ্যমে** উপভোক্তা বিরোধের নিষ্পত্তি না হলে উপভোক্তা **সহায়তা কেন্দ্রের** (Consumer Assistance Bureau) সাহায্যে কনজিউমার কমিশনে **সম্পূর্ণ নিখরচায়** মামলা দায়ের করা থেকে অভিযোগের নিষ্পত্তি পর্যন্ত পরিষেবা প্রদান করা হয়।
- কনজিউমার কমিশনগুলির আর্থিক এক্তিয়ার :

পণ্য বা পরিষেবার মূল্য হিসেবে প্রদত্ত টাকার পরিমাণ	**কোথায় মামলা দায়ের করবেন**
৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত	জেলায় DCDRC
৫০ লক্ষ টাকার বেশি এবং ২ কোটি টাকা পর্যন্ত	রাজ্যে SCDRC
২ কোটি টাকার বেশি হলে	কেন্দ্রে NCDRC

- **অনলাইনে কেনাকাটা,** ই-কমার্স ও ডাইরেক্ট সেলিং-এর ক্ষেত্রেও প্রতারিত হলে অভিযোগ জানাতে পারেন।
- মোড়কজাত পণ্য কেনার সময়ে বিশেষ করে MRP, Expiry Date দেখে নেবেন।
- এল পি জি সিলিন্ডার, বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, সিমেন্ট, হেলমেট ইত্যাদি পণ্যে ISI ছাপ, **সোনার গহনায়** Hallmark চিহ্ন এবং মোড়কজাত **খাদ্যসামগ্রী** কেনার সময় *fssai* চিহ্ন দেখে কিনুন।
- শপিং মল বা কোনও বড় দোকান থেকে **ক্যারিব্যাগ** দিলে এবং তাতে ওই দোকানের নাম / ব্রান্ড/ লোগো / বিজ্ঞাপন থাকলে ওই ক্যারিব্যাগের জন্য কোনও দাম দিতে হবে না।
- হোটেল বা রেস্তোরাঁয় **সার্ভিস চার্জ** দেওয়া বাধ্যতামূলক নয়।
- সাধারণ **বিমা** করার আগে তার সমস্ত শর্তাবলী বুঝে নিন। দেখে নিন বিমা সংস্থাটি আইআরডিএ দ্বারা রেজিস্ট্রিকৃত কি না। স্বাস্থ্য-বিমা করার আগে জেনে নিন কোন কোন রোগ কী কী শর্তে এই বিমার অন্তর্গত।
- **ফ্ল্যাট কেনা** সংক্রান্ত কোনও অভিযোগ থাকলে WBRERA-র কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।
- **সাইবার অপরাধের** শিকার হলে **টোল ফ্রি নম্বর ১৯৩০**-এ ফোন করে অভিযোগ জানান।

উপভোক্তা হিসেবে আপনার অধিকার প্রয়োগ করুন। আর কেনাকাটায় ঠকে গেলেই প্রতিকার দাবী করুন।

মনে রাখবেন, সচেতন উপভোক্তাই সুরক্ষিত উপভোক্তা।

পশ্চিমবঙ্গ জনপরিষেবা অধিকার আইন, ২০১৩

'সময়ের সাথী' আপনার সাথে, পরিষেবা পান সহজে, সাথে সাথে

- নাগরিকেরা যাতে সরকারি দপ্তর বা সরকারের অধীনস্থ সংস্থা থেকে স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা এবং নিয়মানুবর্তিতার মাধ্যমে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা পান সেটা নিশ্চিত করাই এই আইনের উদ্দেশ্য।
- এই আইনবলে সমস্ত যোগ্য নাগরিকেরা প্রজ্ঞাপিত পরিষেবাগুলো নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পাবেন।
- পশ্চিমবঙ্গ সরকারের ২৭টি দপ্তর এই আইনের আওতায় বর্তমানে তিনশোর অধিক গুরুত্বপূর্ণ পরিষেবা প্রদান করা হয়। এদের মধ্যে অন্যতম পরিষেবাগুলি হল :
    - তপশিলি জাতি/উপজাতি ও অন্যান্য অনগ্রসর সম্প্রদায়ের জাতিগত শংসাপত্র।
    - রেশন কার্ড সংক্রান্ত পরিষেবা।
    - মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিকের অ্যাডমিট কার্ড, মার্ক শিট, শংসাপত্রের নকল।
    - প্রতিবন্ধী শংসাপত্র, জন্ম/মৃত্যুর শংসাপত্র।
    - যানবাহন নিবন্ধীকরণ, ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান।
    - জমি সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য এবং শংসিত নকল প্রদানের আদেশ।
    - নগর উন্নয়ন ও পৌর বিষয়ক দপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন পরিষেবা প্রদান।
    - কৃষি এবং কৃষি বিপনন কর্তৃক বিভিন্ন পরিষেবা প্রদান।
- পরিষেবা পাওয়ার জন্য আবেদনপত্রের সঙ্গে কী কী প্রয়োজনীয় নথি জমা দিতে হবে, পরিষেবা পাওয়ার নির্দিষ্ট সময়সীমা এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক কে তা জনগণের সুবিধার্থে কার্যালয়ের নোটিস বোর্ডে জানানো থাকবে।
- পরিষেবা পাওয়ার আবেদনপত্র দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের কাছে জমা দেওয়ার পর আবেদনকারী ফর্ম-১ একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র পাবেন। ওই প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে পরিষেবা প্রদানের তারিখ লেখা থাকবে।
- আবেদনকারী ফর্ম-১এ উল্লেখিত নম্বর ও তারিখ উল্লেখ করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ওয়েবসাইটে তাঁর আবেদনপত্রের অবস্থা জানতে পারবেন।
- পরিষেবা প্রদানের নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ছুটির দিন থাকলে তা গণ্য হবে না।
- আবেদন পাওয়ার পর দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিষেবাটি প্রদান করবেন, অথবা আবেদনটি বাতিল করার কারণ জানিয়ে আবেদনপত্রটি বাতিল করবেন।
- আবেদনপত্র বাতিল হলে অথবা সময়সীমা অতিক্রম করার ৩০ দিনের মধ্যে আবেদনকারী নিখরচায় ফর্ম-২ তে আপিল করতে পারেন।
- আবেদনকারী যদি আপিল আধিকারিকের আদেশে সন্তুষ্ট না হন তবে ওই আদেশ হাতে পাওয়ার ৬০ দিনের মধ্যে পুনর্বিবেচনার জন্য ফর্ম–৩ তে পুনর্বিবেচনা আধিকারিকের কাছে নিখরচায় আবেদন করতে পারেন।