

ক্ৰেতা যদি হন সচেতন  
জিনিস পাবেন মনের মতন।

জিনিস কিনলে রসিদ চাই,  
ক্ৰটি হলে সুরক্ষা পাই।

লাগে না উকিল, লাগে না পয়সা,  
উপভোক্তা ফোরাম করে মীমাংসা।

সচেতন ক্ৰেতাই  
সুরক্ষিত ক্ৰেতা।



উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগ  
পশ্চিমবঙ্গ সরকার

# উপভোক্তা সহায়িকা



উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগ  
পশ্চিমবঙ্গ সরকার

সচেতন ক্ৰেতা জাতির সম্পদ

# আপনি কি জানেন?

কেনাকাটার সময় আপনার একটু সতর্কতা  
আপনাকে সুরক্ষা দিতে পারে অনেকটাই

এবং

কেনাকাটার ক্ষেত্রে কোনভাবে প্রতারণিত  
হলে 'উপভোক্তা সুরক্ষা আইন ১৯৮৬'-  
এ আপনি প্রতিবিধান পেতে পারেন বিনা  
খরচে।

কিভাবে?

**উপভোক্তার অধিকার :-**

- ১) নিরাপত্তার অধিকার
- ২) তথ্যলাভের অধিকার
- ৩) বাছাই এর অধিকার
- ৪) প্রতিকার চাওয়ার অধিকার
- ৫) শুনানির অধিকার
- ৬) উপভোক্তা(র) শি(র) অধিকার

**১) উপভোক্তা কে ?**

- যে কোন ব্যক্তি(, সংগঠন, প্রতিষ্ঠান, সমবায় সমিতি, অবিভক্ত( হিন্দু পরিবার যিনি বা যাঁরা নিজে অথবা নিজেদের ব্যবহারের জন্য (ব্যবসার জন্য নয়) কোন জিনিষ বা পরিষেবা নগদে, কিছুটা নগদে কিছুটা ধারে, অথবা পুরোটাই ধারে কিনে থাকেন।
- যদি কেউ নিজস্ব জীবিকা অর্জনের জন্য ব্যবসা করেন তবে সেই ব্যবসার জন্য কোন জিনিষ বা পরিষেবা কিনলে তিনি উপভোক্তা(র) হিসেবে পরিগণিত হবেন।
- যদি উপভোক্তা(র) মারা যান তবে তার উত্তরাধিকারী অথবা প্রতিনিধি উপভোক্তা(র) হিসাবে পরিগণিত হতে পারেন।

**২) পরিষেবা কি?**

- টেলিফোন, ডাক, বীমা, ব্যাঙ্ক, রেল, বিমান, সড়ক পরিবহন।
- বিদ্যুৎ, গ্যাস, পেট্রোল, কেরোসিন বা ডিজেল সরবরাহ।
- সরকারি বা বেসরকারি চিকিৎসালয়ে অথবা কোন অনুমোদিত ডাক্তারের নিকট থেকে অর্থের বিনিময়ে প্রাপ্ত চিকিৎসা।
- বাড়ি তৈরি, বিনোদন ইত্যাদি অর্থের বিনিময়ে প্রাপ্ত যে কোন পরিষেবা।

**৩) কখন উপভোক্তা সুরক্ষা আইনে প্রতিবিধান পাওয়া যায়?**

- কোন জিনিষ বা পরিষেবা নিজ ব্যবহারের জন্য দামের বিনিময়ে কেনার পর ওজন, পরিমাপ, মান, দাম ইত্যাদি বিষয়ে প্রতারণিত হলে বা পরিষেবার ঘাটতি হলে।

**৪) কিরূপ প্রতিবিধান পাওয়া যায়?**

- পণ্য বা পরিষেবার ত্রুটি বা ঘাটতি দূর করা(
- বদল(

- মূল্য ফেরত(
- ( তিপূরণ(
- বাণিজ্য বা বিপণনের জায়গা থেকে বিপজ্জনক ও ( তিকর বস্তু বা পরিষেবা সরিয়ে ফেলা ইত্যাদি।

**৫) নালিশ জানানোর নিয়ম কানুন।**

অভিযোগের কারণ ঘটনার ২ বছরের মধ্যে নালিশ জানাতে হয়। সাদা কাগজে ৩ কপি দরখাস্ত করবেন। কোন কোর্ট ফি বা অন্য কোন খরচ লাগবে না। এই আইনের সবচেয়ে বড় সুবিধা, প্রতারণিত ত্রে(তা **উকিলের সাহায্য ছাড়াই** নিজেই অভিযোগ জানাতে পারেন। এমন কি, শুনানির সময়েও **উপভোক্তা নিজেই নিজের বক্তব্য পেশ করতে পারেন।** অর্থাৎ প্রতিকার পাওয়ার পুরো প্রক্রিয়াটাই দ্রুত ও সরল। এছাড়া প্রতিটি ফোরাম ও রাজ্য কমিশনে উপভোক্তা(র) সাহায্যের জন্য দুজন করে উপভোক্তা(র) কল্যাণ আধিকারিক (C.W.O.) আছেন।

**দরখাস্তে উল্লেখ করবেন :-**

- অভিযোগকারির নাম ও পুরো ঠিকানা।
- বিবাদীপ(ে) র প্রত্যেকের নাম ও পুরো ঠিকানা।
- দ্রব্য বা পরিষেবার নাম ও পরিমাণ, দাম, কেনার তারিখ ইত্যাদি।
- কোন বিষয়ে প্রতারণিত হয়েছেন তার পূর্ণ বিবরণ এবং
- কি ধরনের প্রতিবিধান চাইছেন এবং কোন কোন খাতে।
- দরখাস্তের সঙ্গে রসিদ/বিল/চুক্তি(নামা ইত্যাদি প্রমাণপত্র জুড়ে দিতে হবে।
- অভিযোগ জমা দেওয়ার ২১ দিনের মধ্যে এর গ্রহণযোগ্যতা সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে হবে। **যথেষ্ট কারণ ছাড়া শুনানি কোন ভাবেই মুলতুবি রাখা যাবে না।** যদি মুলতুবির প্রয়োজন হয় তবে ফোরামকে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করতে হবে।
- বিবাদি প(ে) র নোটিশ গ্রহণের ৯০ দিনের মধ্যে **নালিশের নিষ্পত্তি অবশ্যই করতে হবে।** যেখানে শুনানির স্বার্থে কোন কিছু পরী(া প্রয়োজনীয় সে(ে) ত্রে ১৫০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি আবশ্যিক।

**৬) কোথায় অভিযোগ করবেন?**

- কোন দ্রব্য/পরিষেবার মূল্য ও ( তিপূরণ দাবির মোট পরিমাণ যদি-
- ২০ ল( টাকা পর্যন্ত হয়, তাহলে অভিযোগ জানাতে হবে 'ডিস্ট্রিক্ট

- কনজুমার ডিসপিউটস্ রিড্রেসাল ফোরাম' বা সংগে পে জেলা উপভোক্তা ফোরামে।  
পশ্চিমবঙ্গের প্রত্যেক জেলায় উপভোক্তা ফোরাম আছে। এছাড়া শিলিগুড়ি মহকুমায় পূর্ণ ফোরাম ও আলিপুরদুয়ার মহকুমায় আংশিক ফোরাম আছে।
- দাবির পরিমাণ ২০ ল( টাকার বেশী এবং ১ কোটি টাকা পর্যন্ত হলে অভিযোগ জানাবেন রাজ্য কমিশনে (State Consumer Disputes Redressal Commission)।  
ঠিকানা : ভবানী ভবন, আলিপুর, কলকাতা-৭০০ ০২৭।  
দূরভাষ : ২৪৭৯-৪৯১৬।
  - দাবির পরিমাণ ১ কোটি টাকার বেশী হলে অভিযোগ জানাতে হবে জাতীয় কমিশনে (National Consumer Disputes Redressal Commission)।  
ঠিকানা : ষষ্ঠ তল, 'এ' উইং জনপথ ভবন, নতুন দিল্লী-১১০০০১।

৭) উপভোক্তারা আর কোথায় অভিযোগ জানাতে পারেন ?

- প্রতারণিত উপভোক্তা অভিযোগ জানাতে পারেন
- পশ্চিমবঙ্গ সরকারের 'উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগে' অথবা
  - 'উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার'- (Directorate of consumer affairs & F.B.P.)-এর মুখ্য কার্যালয়ে কিংবা প্রত্যেক জেলায় অবস্থিত আঞ্চলিক কার্যালয় সমূহে।
  - জেলার (ত্রৈ জেলা উপভোক্তা সুর(া পরিষদের (District Consumer Protection Council) অথবা কলকাতার (ত্রৈ কলকাতা উপভোক্তা সুর(া পরিষদের (Kolkata Consumer Protection Council) যে কোন সদস্যের কাছে।
  - উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগের ওয়েবসাইটের অভিযোগ বাক্সে (Grievance Box)।
  - ওজন বা পরিমাপ সম্পর্কে অভিযোগ জানাতে হবে বৈধ পরিমাপন অধিকার-এর (Directorate of Legal Metrology) মুখ্য কার্যালয়ে কিংবা প্রত্যেক জেলায় অবস্থিত আঞ্চলিক কার্যালয় সমূহে।

(ঠিকানা পরিশিষ্টে দেখুন)

প্রায়ই দেখা যায় যে উপযুক্ত প্রমাণপত্রের অভাবে উপভোক্তারা তাদের অভিযোগ

সঠিকভাবে উপস্থাপনা বা প্রতিষ্ঠা করতে পারেন না। এর ফলে যথেষ্ট কারণ থাকা সত্ত্বেও তাদের অভিযোগের যথাযথ প্রতিকার করা সম্ভব হয় না। সুতরাং -


অনুগ্রহ করে লক্ষ্য রাখুন



- কেনাকাটার (ত্রৈ সবচেয়ে গু(ত্রপূর্ণ প্রমাণ হল তার রসিদ। যে কোনো ধরনের (ত্রৈই রসিদ নেবেন। রসিদে জিনিষের নাম ও এবং কেনা জিনিষের বিবরণ, ব্যাচ নম্বর, (মতা বা সাইজ, দাম, কেনার তারিখ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য থাকতে হবে। ২০০ টাকার বেশী মূল্যের যে কোন কেনাকাটার জন্য রসিদ দেওয়া বাধ্যতামূলক।
- ওয়্যারান্টি কার্ড নিতে ভুলবেন না। এই কার্ডটি সাধারণতঃ কেনা জিনিষের প্যাকেটের ভিতর থাকে। এতে জিনিস কেনার তারিখসহ ডীলারের সই ও স্ট্যাম্প মারা আছে কিনা দেখে নিন।
- যে জিনিষটা কিনছেন তার গুণাগুণ সম্বন্ধে কোনো বই বা পুস্তিকা পেলে (সেটা যদি কোনো বিজ্ঞাপনও হয়) তা যত্ন করে রেখে দিন। নির্দেশ সম্বন্ধীয় পুস্তিকা (ম্যানুয়াল) সংগ্রহ ক(ন।
- গ্যারান্টি কার্ডের কোনো অংশ বিত্রে(তাকে ফেরত দেওয়ার ব্যাপার থাকলে সেটি রেজিস্ট্রিকৃত ডাকে (এ/ডি সহ) পাঠাতে হবে।
- জিনিষ কেনাকাটার পর সেটি সম্বন্ধে কোনো অভিযোগ থাকলে তা লিখে রাখুন। কবে অভিযোগ করা হলো তার নম্বর ও তারিখ লিখে রাখুন। অভিযোগের রেজিস্ট্রেশন নম্বর যত্ন করে রাখুন। পরিষেবা কেন্দ্রকে (Service Centre) সমস্যা নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে বলুন ও সারাতে আনুমানিক খরচের হিসেবও দিতে বলুন।
- পরিষেবা কেন্দ্রে আপনার জিনিষটি সারাতে দেওয়ার সময় জিনিষের ব্যাচ নম্বর ও বিবরণী সমেত রসিদ নিতে ভুলবেন না।
- বেশীরভাগ প্রস্তুতকারী সংস্থা/পরিষেবা কেন্দ্রের অভিযোগ কার্ড অথবা ভাউচার আছে, যাতে জিনিষ ফেরত দেওয়ার সময় আপনার সই করিয়ে নিয়ে থাকেন। যদি তা না থাকে তবে কি কাজ হয়েছে তাকে তা সই ও স্ট্যাম্পসহ লিখে দিতে বলুন। যদি আপনি মেরামতিতে সন্তুষ্ট না হন তবে তা লিখে জানান।
- 'কিছু যন্ত্রাংশ পাল্টানো হয়েছে' — একথা পরিষেবা কেন্দ্র বললে পুরোন যন্ত্রাংশগুলো চেয়ে নিতে ইতস্তত করবেন না। এর ফলে যন্ত্রাংশগুলো

- সত্যিই পাল্টানো হয়েছে কি না সে ব্যাপারে আপনি সঠিক তথ্য জানতে পারবেন।
- বা) যথাযথ যন্ত্রাংশগুলো ব্যবহার করা হয়েছে কি না সে সম্বন্ধে নিশ্চিত হোন। যে যন্ত্রাংশগুলো বদলানো হলো বা যে পরিষেবা দেওয়া হলো তার গ্যারান্টি কার্ড / ওয়ার্যান্টি কার্ড সংগ্রহ করুন।
- এ) কি অভিযোগ করা হল এবং সে সম্পর্কে বিত্রে(তা কি ব্যবস্থা নিলেন তা লিখে রাখুন। যদি আপনি পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হন বা সারানো সত্ত্বেও সমস্যাটি রয়েই যায়, প্রস্তুতকারী সংস্থাকে তা রেজিস্ট্রি ডাকে লিখে জানান। তার একটা কপি রাখুন।
- ট) প্রত্যেক কেনাকাটার ঠে ক্যাগজপত্র ফাইলে রাখুন এবং তাতে উল্লিখিত ক্যাগজপত্র যত্ন করে রেখে দিন।

### সচেতন উপভোক্তাই সুরক্ষিত উপভোক্তা

#### কোন জিনিষ / পরিষেবা কেনার সময় কি কি বিষয়ে নজর দেবেন?

- ক) যে কোন কেনাকাটায় রসিদ/বিল/ভাউচার নিন। রসিদে জিনিষের নাম/পরিষেবার বিবরণ ও তারিখ থাকা দরকার। গ্যারান্টি / ওয়ার্যান্টি থাকলে সেটাও বুঝে নিন।
- খ) স্থানীয় কর সব জায়গায় লাগে না। বিত্রে(তা কোন কর দিচ্ছেন সেটা রসিদে/ক্যাশমেমোতে উল্লেখ করতে বলুন।
- গ) বেবিফুড, মিনারেল ওয়াটার, বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, গৃহনির্মাণ সামগ্রী, রান্নারগ্যাসের সরঞ্জাম, স্টেভ, প্রেসার কুকার ইত্যাদিতে ভারতীয় মানক সংস্থার (BIS) দেওয়া আই.এস.আই. ছাপ এবং সোনার গহনায় হল মার্ক ছাপ আছে কিনা দেখে কিনুন। সোনার গয়না কেনার সময় ল(্য কন ওজন যন্ত্রটি যেন প্রথম বা দ্বিতীয় শ্রেণীর হয় এবং তাতে যেন বৈধ পরিমাপন পরিদর্শকের  ওয়া ছাপ থাকে।
- ঘ) কোন মোড়কজাত দ্রব্যের মোড়কের গায়ে এই তথ্যগুলো থাকা অবশ্যই দরকার :- ১) সামগ্রীর নাম, ২) প্রকৃত ওজন, আয়তন অথবা সংখ্যা, ৩) তৈরির তারিখ, ৪) মেয়াদ পেরোনোর সময়, ৫) আমদানিকারী/প্রস্তুতকারীর পুরো নাম ও ঠিকানা এবং ৬) সর্বাধিক খুচরো দাম (সব রকমের কর সমেত)। বিদেশ থেকে আমদানী করা জিনিষের প্যাকেটে আমদানীকারকের নাম, ঠিকানা ও বৈধ রেজিস্ট্রেশন নম্বর থাকতে হবে। প্যাকেটের গায়ে লেখা দামের থেকে বেশী দামে কোন জিনিষ বিক্রী করা যাবে না।
- ঙ) চাল, ডাল, আটা, ভোজ্য তেল, ঘি, মাখন, মধু, মশলা প্রভৃতি জিনিষের

- মোড়কে ভারত সরকারের দেওয়া আগ মার্ক ছাপ আছে কিনা দেখে নিন।
- চ) জ্যাম, জেলি, আচার, সস, ফলের রস প্রভৃতি কৃষিজাত দ্রব্য ও ফল থেকে প্রত্নি(য়াজাত খাদ্যবস্তুর মোড়কে ভারত সরকারের F.P.O. ছাপ আছে কিনা দেখুন।
- ছ) মোড়কজাত আমিষ খাবারের প্যাকেটে M.F.P.O.  ছাপ আছে কিনা দেখুন।
- জ) কেনার আগে দ্রব্য যাচাই-বাছাই করার পূর্ণ অধিকার  ছে ত্রে(তার।
- ঝ) মোড়কজাত যে কোন জিনিষের ঠে (বোতলজাত পানীয় সহ) কেনাকাটার সময় মোড়কের গায়ে লেখা সর্বাধিক খুচরো দামের উপরেও দরাদরি চলতে পারে, কিন্তু বিত্রে(তা কখনোই তার চেয়ে বেশী দাম নিতে পারেন না।
- এ) মেয়াদকাল পেরিয়ে যাওয়া কোন জিনিষ কিনবেন না।
- ট) ওজন ও পরিমাপে কোন জিনিষ কেনার সময় ওজন তথা পরিমাপ যন্ত্র ও বাটখারাগুলো বৈধ কিনা দেখে নিন।
- ঠ) যে দণ্ডটি দিয়ে কাপড় মেপে বিক্রী করা হয় সেটি ইম্পাতের তৈরি হতে হবে এবং তার দৈর্ঘ্য ১ মিটার হতে হবে। দণ্ডের দুই প্রান্তে বৈধ পরিমাপন পরিদর্শকের দেওয়া ছাপ থাকবে।
- তৈরী জামাকাপড়ের মাপ শুধুমাত্র সেন্টিমিটারে দেখাতে হবে। “XL”, “L”, “M”, “S” ইত্যাদি স্টীকার লাগানো বেআইনী।
- ড) অ্যালকোহল পরিবেশনের ঠে বারগুলি কেবলমাত্র ৬০ মিলি (১ পেগ) অথবা ৩০ মিলি (১/২ পেগ)-এর মাপার পাত্র ব্যবহার করতে পারে এবং তাতে চলতি বছরের পরী(িত ছাপ থাকবে।
- ঢ) হোটেল/রেস্টুরেন্টে জলের বোতল বা পানীয়ের ঠে বোতলের গায়ে লেখা দামের বেশী নেওয়া যাবে না।
- ণ) আইন অনুযায়ী রসগোল্লা, গোলাপজাম সহ সমস্ত মিষ্টান্ন ওজনে বিক্রী করতে হবে।
- ত) আপনি যদি সরাসরি পরিবেশকের গুদাম থেকে গ্যাস সিলিন্ডার নেন তবে আপনি সিলিন্ডার প্রতি ৮ টাকা করে ছাড় পেতে পারেন।
- থ) প্রয়োজনে আপনি যাতে ওজন দেখে নিতে পারেন তার জন্য যে ব্যক্তি বাড়ীতে গ্যাস সরবরাহ করে তার কাছে একটি স্ত্রীং তুলাযন্ত্র থাকা প্রয়োজন। HP ইতিমধ্যেই এই ব্যবস্থা চালু করেছে।

পেট্রোল/ডিজেল কেনার সময় ত্রে(তা যদি প্রয়োজনে পেট্রলের পরিমাপ পরী(১ করতে চান তার জন্য প্রত্যেক পেট্রল পাম্পে প্রকাশ্যে পরী(তি ৫ লিটারের পাত্র রাখতে হবে।

- ধ) রান্নার গ্যাসের রসিদ এবং বিদ্যুতের বিল, টেলিফোনের বিল, বীমার প্রিমিয়াম প্রভৃতি দেওয়ার আগে ভালো করে পরী(১ ক(ন এবং রসিদগুলো সংর(ণ ক(ন।
- ন) চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন চিকিৎসকের কাছে গেলে তাঁর রেজিস্ট্রেশন নম্বর, ফী ও আনুষঙ্গিক সম্ভাব্য খরচ জেনে নিন। প্রেসক্রিপশনেও রেজিস্ট্রেশন নম্বর থাকা বাধ্যতামূলক। ডাক্তারের ব্যবস্থাপত্র, রোগীর শরীরে ব্যবহৃত ওষুধের প্রমাণপত্র ও ওষুধ কেনাকাটার রসিদ সযত্নে কাছে রাখুন।

#### ভেজাল খাদ্য—

##### যে সব খাবার

- অস্বাস্থ্যকর অবস্থায় তৈরি করা বা রাখা হয়।
- রোগাক্রান্ত পশুর মাংস বা পচে যাওয়া মাংস বা সবজী দিয়ে তৈরি করা হয়।
- কোন বিষাক্ত বা স্বাস্থ্যের পক্ষে (তিকর জিনিষ মিশিয়ে তৈরি করা হয়।
- কোন নিষিদ্ধ রঙ বা নিষিদ্ধ সংর(ক মিশিয়ে তৈরি করা হয়।
- সরকার নির্দিষ্ট মাত্রার থেকে বেশী রঙ বা সংর(ক ব্যবহার করে তৈরি করা হয়।

#### খাদ্যে ভেজাল আছে সন্দেহ হলে নিম্নলিখিত স্থানে অভিযোগ দায়ের করুন :

- ক) আপনার নিকটবর্তী ব্লকের প্রাথমিক স্বাস্থ্য কেন্দ্রে ব্লক স্যানিটারী ইন্সপেক্টরের কাছে।
- খ) আপনার নিকটবর্তী মহকুমার স্বাস্থ্যবিভাগের মহকুমা খাদ্য পরিদর্শক বা সাব ডিভিশনাল ফুড ইন্সপেক্টরের কাছে।
- গ) মিউনিসিপ্যাল এলাকার খাদ্য পরিদর্শকের কাছে।

#### পরিষেবা

দাম দিয়ে পরিষেবা নেওয়ার (ে ত্রেও একই ধরনের সতর্কতা আপনাকে নিরাপত্তা দিতে পারে। বেশ কিছু (ে ত্রে যারা পরিষেবা বিক্রী করে, সেই সব

সংস্থা ত্রে(তাদের অভিযোগ মীমাংসার জন্য নির্দিষ্ট কিছু ব্যবস্থা রেখেছে। পরিষেবায় ঘাটতি হলে আপনি সেই সব জায়গাতে অভিযোগ জানাতে পারেন। এছাড়া বিশেষ কিছু পরিষেবার (ে ত্রে ত্রে(তাদের স্বার্থ সুরা(তি করার জন্য কিছু ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।

#### ভারতীয় জীবনবিমা নিগম নিম্নলিখিত ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ :-

- ক) মৃত্যুজনিত দাবী, দাবী করার ৬০ দিনের মধ্যে মেটাতে নিগম সদা তৎপর।
- খ) মেয়াদ উত্তীর্ণ দাবী বা ঋণের আবেদন, পলিসির পুনঃপ্রবর্তন, মনোনয়ন ইত্যাদি (ে ত্রেও পলিসিধারক যাতে তার প্রাপ্য মেয়াদ শেষের দিন বা আগেই পেয়ে যায় সে ব্যাপারে নিগম সময়-বাঁধা গতে চলতে সচেষ্ট। যদি এ(ে ত্রে দেরি হয় তবে নিগম দেরির কারণ ও আর কত সময় লাগতে পারে তা পলিসিধারক বা মনোনীতদের জানাবেন।
- গ) সাত দিনের মধ্যে যে কোনও চিঠির প্রাপ্তি স্বীকার করবেন এবং পনের দিনের মধ্যে সেই চিঠির উত্তর দেবেন।
- ঘ) তথ্য সংগ্র(স্ত ছোট পুস্তিকা বা হ্যান্ডবিল আঞ্চলিক ভাষায় সহজবোধ্যভাবে ছাপাবেন এবং গ্রাহকদের কাছে সহজলভ্য করবেন।
- ঙ) প্রত্যেক গ্রাহককে সমান মর্যাদা দেবেন এবং তাঁদের দেওয়া তথ্য গোপন রাখবেন। যদি কোন পলিসিধারক বা তাঁর আইনানুগ উত্তরাধিকারী জীবনবিমা নিগমের সনদ লঙ্ঘনের জন্য (তির সম্মুখীন হন তবে তিনি প্রতিকারের জন্য জীবন বিমা নিগমের কেন্দ্রীয় স্তরে উপভোক্ত(১ বিষয়ক কমিটির দ্বারস্থ হতে পারেন। এছাড়া উপভোক্ত(১ সুর(১ আইন, ১৯৮৬-তেও প্রতিকার মিলবে।

ন্যাশনাল ইনসিওরেন্স, ইউনাইটেড ইনডিয়া ইনসিওরেন্স ইত্যাদির কোন পলিসিধারক নিম্নলিখিত সুবিধা পেতে পারেন :-

- ক) ব্যক্তি( বা ব্যবসার সামর্থ অনুযায়ী অর্থের বিনিময়ে আর্থিক সুর(১।
- খ) সুব্যবস্থা এবং ন্যায্য পরিষেবা।
- গ) নিষ্পত্তিকরণ :- ১) ব্যক্তিগত বীমা ৩০ দিনের মধ্যে।  
২) সম্পত্তি বীমা ৬০ দিনের মধ্যে।  
৩) সমস্ত শর্তপূরণের পর দায়-ঋণ ৩০ দিনের মধ্যে।
- ঘ) পরিষেবাজনিত কারণে কোন পলিসি ধারকের (তি বা দাবির নিষ্পত্তিতে

দেরি হলে জি.আই.সি-র গ্রীভাল রিড্রেসাল অথরিটির শরণাপন্ন হতে পারেন।

- ঙ) উপযুক্ত উপভোক্ত(ী) বিরোধ মীমাংসা ফোরাম বা কমিশন থেকেও উপভোক্ত(ী) সুর(ী) আইনে (১৯৮৬) প্রতিকার পেতে পারেন।

### এল.পি.জি.(গ্যাস) পরিষেবা

- ক) নতুন সংযোগ পাওয়ার আবেদন করার সময় কোন মূল্য লাগবে না।
- খ) ডীলারের কাছ থেকে বার্নার কেনা বাধ্যতামূলক নয়। আপনি আপনার বার্নার যে কোন কোম্পানী থেকে কিনতে পারেন। তবে বার্নারটি অবশ্যই আই.এস.আই মার্ক-বিশিষ্ট হতে হবে।
- গ) আপনি খালি সিলিন্ডারে গ্যাস ভর্তি করাতে একটা টেলিফোন, ডীলারকে একটা পোস্টকার্ড দিয়ে, নির্দিষ্ট বাক্সে স্লিপ ফেলে বা নিজে এসে ভর্তি করাতে পারেন।
- ঘ) অতিরিক্ত টাকা না নিয়ে গ্যাস বাড়িতে সরবরাহ করা হবে। আপনি যদি নিজে গুদাম থেকে গ্যাস নেন তবে আপনার ৮ টাকা কম লাগবে।
- ঙ) গ্যাস নেওয়ার সময় আপনি স্প্রিং ব্যালাপে ওজন দেখে নিতে পারেন। এই জন্য যিনি গ্যাস দেবেন তার কাছে একটা স্প্রিং ব্যালাপ রাখতে হবে।
- চ) আপনি গ্রাহক পরিষেবা সেল/আঞ্চলিক পরিষেবা সেলের ঠিকানা ও অন্যান্য তথ্যাদি আপনার ডীলারের কাছে পাবেন। যদি পরিষেবায় কোন ত্রুটি থাকে তবে সেখানে অভিযোগ জানাতে পারেন। পরিষেবার ত্রুটি এইরূপ :-

সিলিন্ডারে গ্যাস সরবরাহে দেরি, বিনামূল্যে বাড়িতে সরবরাহের বদলে নিজে এসে মাল নিতে বাধ্য করা, নিজে ডীলারের কাছ থেকে গ্যাস নিলে পরিবহন খরচ বাদ না দেওয়া, সিলিন্ডারে গ্যাস ভরাতে বেনিয়ম, বিনামূল্যে প্রেসার রেগুলেটর পাল্টে না দেওয়া, খারাপ ব্যবহার, সিলিন্ডারে কম গ্যাস থাকা, গ্যাস লিক করা ইত্যাদি।

### রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাঙ্ক

- ১) প্রত্যেক শাখায় অভিযোগ বাক্স রাখা আছে। উপভোক্ত(ী) অভিযোগ লিখে সেই বাক্সে জমা দিতে পারেন অথবা সরাসরি ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে গিয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন।

২) সেই অভিযোগের ভিত্তিতে যদি কোন ব্যবস্থা না নেওয়া হয় অথবা যদি যে ব্যবস্থা নেওয়া হল তাতে উপভোক্ত(ী) সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি রিজিওনাল/জোনাল ম্যানেজারকে লিখে জানাতে পারেন।

- ৩) প্রত্যেক মাসের ১৫ তারিখটি (এই দিনটি ছুটির দিন হলে পরবর্তী কাজের দিন) ব্যাঙ্কে গ্রাহক দিবস। এই দিন ব্যাঙ্কের প্রধান আধিকারিক গ্রাহকদের সঙ্গে সরাসরি কথা বলে থাকেন।
- ৪) তিন সপ্তাহের মধ্যে অভিযোগ মীমাংসা না হলে উপভোক্ত(ী) নয়াদিল্লীতে ব্যাঙ্কিং সচিব, অর্থ মন্ত্রক-এর কাছে সরাসরি লিখে জানাতে পারেন।
- ৫) যদি দুমাসের মধ্যে অভিযোগের মীমাংসা না হয় তবে উপভোক্ত(ী) Banking Ombudsman-এর কাছে তাঁর অভিযোগ পেশ করতে পারেন।

### পেট্রোল ও ডিজেল

গ্রাহকদের অধিকার ডীলারকে সুনিশ্চিত করতে হবে, যথা -

- ক) পেট্রোলের মান পরী(ী) করতে ফিল্টার পেপার রাখতে হবে।
- খ) ঘনত্বের পরিসংখ্যান ও ঘনত্ব পরী(ী)র যন্ত্র, বেনিয়ম, ভেজাল ধরার কায়দা জানিয়ে পোষ্টার ঝোলাতে হবে।
- গ) বিনামূল্যে গাড়ীর জন্যে জল এবং রেডিয়েটর ওয়াটার, চাকার হাওয়া দিতে হবে।
- ঘ) অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স, তেল কোম্পানীর অফিস এবং আধিকারিকদের নাম/টেলিফোন নম্বর ডীলারের কাছে থাকবে।
- ঙ) কোন গ্রাহক, উৎপাদিত দ্রব্য বা পরিষেবা সম্পর্কে অসন্তুষ্ট হলে ডীলারের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন বা কোম্পানীর উপযুক্ত ব্যক্তি(র) সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন এবং/অথবা লিখিত আকারে অভিযোগ নির্দিষ্ট বাক্সে ফেলবেন।
- চ) সেলস্ অফিসার বা বিভাগীয় অফিসে টেলিফোনে বা লিখিত আকারে অভিযোগ করা যাবে।
- ছ) গ্রাহকরা যাতে পেট্রোলের মাপ পরী(ী) করতে পারেন তার জন্য প্রত্যেক পেট্রোল পাম্পে একটি পরী(ী)তে ৫ লিটারের পাত্র রাখতে হবে।

পেট্রোল ও ডিজলে ভেজাল আছে বলে সন্দেহ হলে নীচের ঠিকানায়

**অভিযোগ জানান —**

ভেজাল নিরোধক সেল (Anti Adulteration Cell)  
 পেট্রোলিয়াম ও প্রাকৃতিক গ্যাস মন্ত্রক (Ministry of Petroleum and Natural Gas)  
 পূর্বাঞ্চল শাখা, কলকাতা (Eastern Region, Kolkata)  
 'এ' ব্লক, তৃতীয় তল, জিল্যান্ডার হাউস (Gillandar House)  
 ৮, নেতাজী সুভাষ রোড, কলকাতা-৭০০ ০০১

**ডাক পরিষেবা****ডাক বিভাগ কি কি কারণে দায়ী থাকবে :-**

- যেখানে পোস্ট অফিসের কোন আধিকারিকের / কর্মীর প্রতারণাপূর্ণ বা ইচ্ছাকৃত ভুলের জন্য ডাকে দেওয়া জিনিস, চিঠিপত্র পাঠাতে দেরী হয় বা হারিয়ে যায় বা উপভোক্ত(া) (তিগ্রস্ত হন।
- যেখানে ডাক বিভাগ স্পষ্টভাবে দায়িত্ব নিয়েছেন এমন (েত্রে অর্থাৎ রেজিস্ট্রিকৃত পোস্ট ইত্যাদির (েত্রে।
- মাসিক আয় প্রকল্প বা স্বল্প সঞ্চয় প্রকল্পে ডাক বিভাগের পরিষেবার ঘাটতি থাকলে।

**রেলওয়ে পরিষেবা**

দুর্ঘটনা জনিত দাবি, কেস সমূহ এবং রেলের মাধ্যমে জিনিসপত্র হারিয়ে যাওয়া বা (তি হলে রেলওয়ে ক্লেমস্ ট্রাইবুনাল বিভিন্ন অভিযোগের নিষ্পত্তি করে :-

- রেলের মাধ্যমে কোন জীব-জন্তু বা জিনিসপত্র পাঠানো হলে তা হারানো, (তি হওয়া, নষ্ট হওয়া বা তার গুণের তারতম্য হলে বা তার হস্তান্তর না হলে।
- দুর্ঘটনা জনিত প্রাপ্য (তিপূরণ।
- ভাড়া বা মাশুলফেরতের দাবি।

**রেলওয়ে রেটস্ ট্রাইবুনাল**

প(পাতপূর্ণ মালের ভাড়া, মাল বহন করতে অস্বীকৃতিক হারে ভাড়া দাবি, অস্বীকৃতিক ভাড়া দাবি।

**যাত্রী বিষয়ক**

- সংর(িত আসনের (েত্রে কোন রূপ বার্থ বা সীট দিতে ব্যর্থ হলে রেল কর্তৃপ( তাকে নিম্ন শ্রেণীর বার্থ বা সীট দেবে। এ(েত্রে দুই ধরনের আসনের পার্থক্য অনুযায়ী টাকা ফেরত দিতে হবে।
- বাতানুকুল কোচের (েত্রে যদি বাতানুকুল যন্ত্র না চলে তবে রেল যাত্রী বাতানুকুল ও অবাতানুকুল কোচের ভাড়ার পার্থক্য মূল্য ফেরত পাবে। এ(েত্রে টি.টি.ই/গার্ডের কাছ থেকে সঙ্গে সঙ্গে এ বিষয়ে সার্টিফিকেট নিয়ে নিতে হবে।
- ট্রেন দুর্ঘটনা এবং / অথবা অবাঞ্ছিত ঘটনা যথা (তি, চুরি, দাঙ্গা, গুলি চালনা ইত্যাদি দ্বারা কোন যাত্রী আহত বা নিহত হলে রেল কর্তৃপ(ে র কাছ থেকে (তিপূরণ পেতে পারেন।
- খাবারের দাম টিকিটের মধ্যে ধরা থাকলে যদি দামের উপযুক্ত( খাবার না পাওয়া যায় অথবা একইভাবে শয্যাসামগ্রী অর্থাৎ বেডিং না পাওয়া যায়, তবে যাত্রীরা উপযুক্ত( প্রতিকার চাইতে পারেন।
- কোন যাত্রী রেল পরিষেবায় বা উপরের যে কোন কারণে অসন্তুষ্ট হলে স্টেশনে / অতিরিক্ত( জেনারেল ম্যানেজার / এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর, পাবলিক গ্রিভেন্স - এর কাছে প্রতিকার চাইতে পারেন।

বা

গার্ড অথবা ট্রেন সুপারিন্টেনডেন্ট এর কাছে রাখা অভিযোগ বইয়ে অভিযোগ লিপিবদ্ধ করতে পারেন।

**রেল পরিষেবার ঘাটতি বাবদ ক্ষতিপূরণ কোথায় চাইবেন?**

- রেলওয়ে ট্রাইবুনাল।
- উপভোক্ত(া বিরোধ মীমাংসা ফোরাম / কমিশন।

**দূরভাষ (টেলিফোন পরিষেবা)**

টেলিফোন পরিষেবায় ত্রুটির জন্য উপভোক্ত(া বিরোধ মীমাংসা ফোরামে কি কি অভিযোগের প্রতিকার চাওয়া যেতে পারে?

- টেলিফোন সংযোগ জনিত অভিযোগ।
- পুনঃ সংযোগ জনিত অভিযোগ।
- ছাড় জনিত অভিযোগ।
- প্রাপ্য ফেরৎ যোগ্য অর্থ বিষয়ে অভিযোগ।

## স্বাস্থ্য ও চিকিৎসা বিষয়ক

চিকিৎসকের কি কি করণীয় :-

- ক) প্রত্যেক চিকিৎসক রাজ্য চিকিৎসা পর্যদ / ভারতীয় চিকিৎসা পর্যদের দেওয়া রেজিস্ট্রেশন নম্বরটি তাঁর চিকিৎসালয়ে সর্বসাধারণের জন্য প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবেন।
- খ) প্রেসক্রিপশন, শংসাপত্র ও রসিদে চিকিৎসকের রেজিস্ট্রেশন নম্বর থাকা বাধ্যতামূলক।
- গ) চিকিৎসা শু(র আগেই চিকিৎসক তাঁর ফি জানাতে বাধ্য থাকবেন। পারিশ্রমিক ও অন্যান্য খরচ স্পষ্টভাবে চেম্বারে ঝোলানো থাকবে।
- ঘ) অস্ত্রোপচারের পর বা চিকিৎসা চলাকালীন ফি জানানো নিয়মবি(দ্ধ।
- ঙ) প্রেসক্রিপশনে ওষুধ নির্মাতা সংস্থার ব্র্যান্ডনেম ছাড়াও বর্গীয় (জেনেরিক) নামটিও পরিষ্কারভাবে লেখা থাকবে।
- |          |                |                          |
|----------|----------------|--------------------------|
| উদাহরণ : | জেনেরিক নাম    | ব্র্যান্ড নাম            |
|          | Paracetamol    | Crocin, Calpol, Ultragin |
|          | Cyprafloxycine | Cifran, Ciprolet         |
- চ) রোগ সুনিশ্চিতভাবে নির্ণয় না হলে চিকিৎসক স্টেরয়েড / সাইকোট্রপিক ওষুধ প্রেসক্রিপশনে লিখবেন না।
- ছ) একজন চিকিৎসক যখন কোন বিশেষজ্ঞ চিকিৎসকের পরামর্শ গ্রহণের জন্য পাঠাবেন তখন রোগীর রোগ ও সেই সংক্রান্ত চিকিৎসার সং(িগু বিবরণ বিশেষজ্ঞের কাছে অবশ্যই লিখে পাঠাবেন।
- জ) বিশেষজ্ঞ চিকিৎসক সং(িষ্ট চিকিৎসককে লিখিতভাবে তাঁর অভিমত জানাবেন।
- ঝ) প্রত্যেক চিকিৎসককে অসুস্থবিভাগীয় কোন রোগীর চিকিৎসা শু(র তারিখ থেকে তিন বছর পর্যন্ত রোগীর চিকিৎসা সংক্রান্ত সমস্ত নথি সংর(ণ করতে হবে।
- ঞ) রোগী চিকিৎসা সংক্রান্ত নথি দেখতে চাইলে ৭২ ঘন্টার মধ্যে চিকিৎসক রোগীকে ঐ নথিপত্র দাখিল করতে বাধ্য।
- ট) একজন নথিভুক্ত( চিকিৎসককে চিকিৎসার শংসাপত্রের (মেডিক্যাল সার্টিফিকেট) একটি খাতা রাখতে হবে। প্রদত্ত সমস্ত শংসাপত্রের পূর্ণ বিবরণ তাতে লিপিবদ্ধ করে রাখা অবশ্য কর্তব্য।

- ঠ) সাইনবোর্ড ও চিকিৎসকের লেখা প্যাডে নিজের নাম, ঠিকানা, শি(াগত যোগ্যতা, উপাধি, কোন বিষয়ে বিশেষজ্ঞ, রেজিস্ট্রেশন নম্বর এসব ছাড়া অন্য কিছু লেখা থাকবে না।
- ড) একজন চিকিৎসক রোগী ধরার জন্য কোন দালাল বা এজেন্ট লাগাতে পারবেন না।
- ঢ) কোন চিকিৎসকের কোন শাখায় যদি বিশেষ যোগ্যতা না থাকে তবে তিনি নিজেকে বিশেষজ্ঞ বলে দাবি করতে পারবেন না।

### ওষুধের দোকানে অবশ্য পালনীয়

- ক) কোন ওষুধ বিত্রে(তা প্রসাধন সামগ্রী বিত্রে(য় করতে পারবেন না।
- খ) রেজিস্ট্রিকৃত চিকিৎসকের (Registered Doctor) প্রেসক্রিপশন ছাড়া কোন তালিকাভুক্ত( ওষুধ (Scheduled Drugs) বিত্রে(য় করা যাবে না।
- গ) মেয়াদ উত্তীর্ণ ওষুধ বিত্রে(য় করা বেআইনী। ওষুধের দোকানের সম্পর্কে অভিযোগ জানাতে হবে স্থানীয় সহ অধিকর্তা, ড্রাগস্ কন্ট্রোল, পশ্চিমবঙ্গ সরকার।

### উপভোক্তা সুরক্ষা পরিষদ

উপভোক্তাদের অধিকার সুনিশ্চিত করা এবং তাঁদের সচেতন করার জন্য কেন্দ্রীয় এবং রাজ্যস্তরের যথাত্র(মে কেন্দ্রীয় উপভোক্তা( সুর(া পরিষদ (Central Consumer Protection Council) এবং রাজ্য উপভোক্তা( সুর(া পরিষদ (State Consumer Protection Council) বেশ কিছুদিন যাবৎ সক্রিয়। উপভোক্তা( সুর(া আইনের সর্বশেষ সংশোধনী অনুযায়ী এই ব্যবস্থা জেলা স্তরেও প্রসারিত করা হয়েছে। পশ্চিমবঙ্গে ইতিমধ্যেই প্রত্যেকটি জেলায় জেলাশাসকের সভাপতিত্বে জেলা উপভোক্তা( সুর(া পরিষদ (District Consumer Protection Council) গঠিত হয়েছে এবং কলকাতায় কলকাতা পুরসভার কমিশনারের সভাপতিত্বে কলকাতা উপভোক্তা( সুর(া পরিষদ (Kolkata Consumer Protection Council) গঠিত হয়েছে। সারা দেশের মধ্যে এব্যাপারে পশ্চিমবঙ্গের ভূমিকা অগ্রগণ্য।

### আইনী পরিষেবা সহায়ক

সমাজের পিছিয়ে পড়া লোকেরা যাতে বিনা খরচে যথাযথ আইনী সাহায্য পেতে পারেন, সেই উদ্দেশ্যে ভারত সরকার 'দি লিগ্যাল সার্ভিসেস অথরিটি অ্যাক্ট ১৯৮৭' প্রণয়ন করেন। শুধুমাত্র আর্থিক অথবা অন্যান্য অসুবিধার জন্য মানুষ যাতে আইনের সুবিধা থেকে বঞ্চিত না হন, সেটা সুনিশ্চিত করাই এই আইনের ল(্য। এই আইনে কেন্দ্রীয় স্তর থেকে জেলাস্তর /

মহকুমাস্তর পর্যন্ত অনগ্রসর মানুষের জন্য আইনী সাহায্য দানের ব্যবস্থা রাখা আছে। এই সুবিধা পেতে পারেন—

- ক) তপশীলি ভুক্ত জাতি / উপজাতি সম্প্রদায়ভুক্ত যে কোনও ব্যক্তি।
- খ) মহিলা / শিশু।
- গ) শ্রমজীবী মানুষ।
- ঘ) বন্যা, খরা, দাঙ্গা ইত্যাদিতে (তিগ্রস্ত ব্যক্তি)।
- ঙ) যাদের বার্ষিক আয় ১৫,০০০ টাকা বা তার থেকে কম (সুপ্রীম কোর্টের ৫ ট্রে বার্ষিক ১৮,০০০ টাকা বা তার থেকে কম)।

ওপরের যে কোন একটি শর্ত পূরণ করলেই তিনি বিনা ব্যয়েই আইনী সাহায্য পেতে পারেন। কোনও আদালতে অভিযোগ দাখিল করতে অথবা স্বপক্ষে সওয়াল করতে হলে তিনি এই সাহায্য পেতে পারেন। এ ৫ ট্রে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কাছে তাঁর আয়ের স্বপক্ষে একটি হলফনামা (এফিডেফিট) দাখিল করতে হবে। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে যদি এই হলফনামা বিধি না করার উপযুক্ত কারণ না থাকে, তবে এই হলফনামাকেই যথেষ্ট ধরে নিয়ে তাঁকে আইনী সাহায্য দিতে হবে। এই ধরনের আইনী সাহায্য দেওয়ার জন্য হাইকোর্ট, জেলা আদালত, মহকুমা আদালতের জন্য প্রত্যেকটি স্তরে রাজ্য সরকার কমিটি গঠন করেছে।

### জাগতি শিবির যোজনা

এই যোজনার মূল লক্ষ্য হল সহায় সম্বলহীন বৃদ্ধ-বৃদ্ধা এবং হত দরিদ্র পরিবারদের জন্য খাদ্য সরবরাহ নিশ্চিত করার জন্য গৃহীত সরকারী ব্যবস্থা সম্পর্কে তাদের সচেতন করা। বর্তমানে এই যোজনার পরিধি যে কোনও ধরনের উপভোক্তা সচেতনতা প্রসারের জন্য বিস্তৃত করা হয়েছে। এই যোজনার অধীনে প্রকল্পগুলির সংশ্লিষ্ট রূপরেখা :—

### অন্নপূর্ণা প্রকল্প

সম্পূর্ণ সহায়-সম্বলহীন ৬৫ বছরের বেশি বয়সী যে সব মানুষ জাতীয় বার্ষিক্য অবসর ভাতা পাওয়ার যোগ্য হিসেবে কার্ড পেয়েছেন, অথচ এখন ঐ ভাতা পাচ্ছেন না, এই প্রকল্প সেই সব অসহায় বৃদ্ধ-বৃদ্ধাদের জন্যে। অন্নপূর্ণা প্রকল্পের মাধ্যমে এইসব বৃদ্ধ-বৃদ্ধারা প্রতি মাসে ১০ কিলোগ্রাম করে খাদ্যশস্য পাবেন সম্পূর্ণ বিনামূল্যে, তারা যে রেশন সরবরাহকারীর দোকান থেকে নিয়মিত রেশন সামগ্রী কেনেন, সেই রেশন দোকান থেকেই।

### অস্ত্রোদয় অন্ন যোজনা

এই যোজনার উদ্দেশ্য হল দেশের হত-দরিদ্র পরিবারগুলোর খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিত করা। দারিদ্র্য সীমার নিচে বসবাসকারী যে সমস্ত পরিবার আরও বেশি দুঃস্থ বিবেচিত হয়ে অস্ত্রোদয় রেশন কার্ড পেয়েছে, এই যোজনায় তারা পরিবার পিছু প্রতি মাসে ১২.৫ কিলোগ্রাম চাল কিলোপ্রতি ৩ টাকা দরে এবং ১২.৫ কিলোগ্রাম গম কিলোপ্রতি ২ টাকা দরে পাবেন। চারটি সমান সাপ্তাহিক কিস্তিতে মোট এই ২৫ কিলোগ্রাম খাদ্যশস্য প্রতি মাসে পাওয়া যাবে ঐ গ্রাহক পরিবারের নিয়মিত রেশন সরবরাহকারীর দোকান থেকেই।

### বিদ্যালয়ে উপভোক্তা সঙ্ঘ (Consumer Club)

বিদ্যালয়ের ছাত্র-ছাত্রীদের উপভোক্তা অধিকার সম্বন্ধে সচেতন করা এবং তাদের দিয়ে এই বিষয়ে নানারকম অনুষ্ঠান করানোর উদ্দেশ্যে সরকার কিছু পরিকল্পনা গ্রহণ করেছে। এই পরিকল্পনা অনুযায়ী সরকার স্বীকৃত পর্যদ অনুমোদিত বিদ্যালয়ের ছাত্র-ছাত্রীদের নিয়ে উপভোক্তা সংঘ (Consumer Club) গঠন করার জন্য সরকার বছরে ৮০০০ টাকা করে আর্থিক সাহায্য দেবে। এই সাহায্য প্রথম ২ বছর দেওয়া হবে। প্রতিটি উপভোক্তা সংঘে (Consumer Club) কমপক্ষে ৫০ জন সদস্য থাকতে হবে এবং সঙ্ঘগুলির দায়িত্বে থাকবেন সংশ্লিষ্ট বিদ্যালয়ের একজন শিক্ষক। প্রতিটি জেলায় বছরে ২০ থেকে ৫০টি বিদ্যালয়কে আর্থিক সহায়তা দেওয়া হবে। সঙ্ঘগুলির কাজ হবে চিত্র প্রদর্শনী, বিতর্ক প্রতিযোগিতা, রচনা প্রতিযোগিতা ইত্যাদির মাধ্যমে উপভোক্তাদের সচেতন করা। এছাড়া প্রতি বছর জাতীয় উপভোক্তা দিবস এবং বিদ্যে উপভোক্তা অধিকার দিবস উপলক্ষে অনুষ্ঠানের আয়োজন করবে। সারা দেশের মধ্যে সেরা ৩টি সঙ্ঘকে পুরস্কার দেওয়া হবে। উপভোক্তা সংঘ (Consumer Club) গুলির সমন্বয়ের দায়িত্বে থাকবেন জেলার উপভোক্তা অধিকারের সহ-অধিকর্তা।

### উপভোক্তা বিষয়ক গবেষণা

উপভোক্তা সম্পর্কিত বিষয়ে গবেষণা এবং নানাবিধ মূল্যায়ন করার ব্যাপারে কলেজ ও বিদ্যেবিদ্যালয়ের ছাত্র-ছাত্রীদের উৎসাহিত করার জন্য সরকার থেকে আর্থিক সাহায্যের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এই পরিকল্পনা অনুযায়ী বিদ্যেবিদ্যালয়, গবেষণা কেন্দ্র অথবা অনুমোদিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার মাধ্যমে উপভোক্তা সম্পর্কিত বিষয়ে গবেষণার জন্য নির্দিষ্ট প্রস্তাব পাঠালে সরকার প্রতিটি ৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত আর্থিক অনুদান দিতে পারে। এছাড়া উপভোক্তাদের সচেতন করার উদ্দেশ্যে কলেজ ও বিদ্যেবিদ্যালয়ে মেলা, প্রদর্শনী, আলোচনা সভা ইত্যাদি সংগঠিত করার জন্য ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত আর্থিক সাহায্য দেওয়ার ব্যবস্থা আছে।

**জেলা উপভোক্তা তথ্য কেন্দ্র (District Consumers Information Centre) :-**

উপভোক্তাদের তথ্য লাভের অধিকার সুনিশ্চিত করতে জেলায় জেলায় সরকারি আর্থিক সহায়তায় জেলা উপভোক্তা তথ্য কেন্দ্র (District Consumers Information Centre) গঠন করা হচ্ছে। এইসব তথ্যকেন্দ্রের দায়িত্বে থাকবেন সরকার নিৰ্বাচিত অনুমোদিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা (Voluntary Consumers Organisation)। পশ্চিমবঙ্গে ইতিমধ্যেই কলকাতা জেলায় ২টি এবং নদীয়া ও হুগলি জেলায় ১টি করে জেলা উপভোক্তা তথ্য কেন্দ্র (District Consumers Information Centre) গঠিত হয়েছে। অন্যান্য জেলাগুলিতেও জেলা উপভোক্তা তথ্য কেন্দ্র (District Consumers Information Centre) গঠন করার জন্য প্রয়োজনীয় উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে।

এছাড়া উপভোক্তা সচেতনতা প্রসারের ব্যাপারে নির্দিষ্ট পরিকল্পনা পাঠালে সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে উপভোক্তা সুরা তহবিল (Consumer Welfare Fund) থেকে অনুমোদিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাগুলিকে আর্থিক সহায়তা দেওয়া হয়ে থাকে। বেশ কিছু স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা ইতিমধ্যেই এই সুবিধা পেয়েছে। আরও কিছু প্রস্তাব সরকারের বিবেচনাধীন।

**সং ব্যবসার আচরণবিধি**

- সঠিক মূল্যে সঠিক পরিমাণ সঠিক জিনিষ/পরিষেবা বিক্রী করা।
- প্রত্যেকটি বিক্রীর ক্ষেত্রে রসিদ দেওয়া।
- গ্যারান্টি এবং ওয়ার্যান্টির যথাযথ স্বীকৃতি।
- উপভোক্তাদের অসন্তোষ প্রশমিত করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া।
- উপভোক্তাদের মতামতকে উপযুক্ত গুরুত্ব দেওয়া।
- জিনিষের গুণ/উপযোগিতা সম্পর্কে সঠিক তথ্য দেওয়া।
- উপভোক্তাদের অধিকার সুরািত করা। যেমন— বেছে নেওয়ার অধিকার, নিরাপত্তার অধিকার, তথ্য লাভের অধিকার।
- অসং ব্যবসায় পদ্ধতিকে প্রশ্রয় না দেওয়া।

**অসং ব্যবসায় পদ্ধতি**

- নিম্নমানের জিনিষ বা পরিষেবা বিক্রী করা।
- পুরনো জিনিষ মেরামত করে নতুন বলে চালানোর চেষ্টা।
- খাবারে নিষিদ্ধ রঙ বা ভেজাল মেশানো।
- কৃত্রিম অভাব সৃষ্টি করা।
- অসত্য বিজ্ঞাপন দিয়ে উপভোক্তাদের প্রতারিত বা প্রলুব্ধ করা।

- বিক্রীত জিনিষের বা পরিষেবার ত্রুটি অপসারণের ব্যবস্থা না করা।
- উপহার বা পুরস্কারের প্রতিশ্রুতি দিয়ে পরে তা না দেওয়া।
- রসিদ ছাড়া জিনিষ বা পরিষেবা বিক্রী করা।
- সর্বাধিক খুচরো দামের থেকে বেশী দাম নেওয়া।
- বেআইনী ওজনযন্ত্র বা বাটখারা ব্যবহার করা।

আরও বিস্তারিতভাবে জানতে হলে অথবা কোন প্রশ্ন থাকলে যোগাযোগ করুন—

- (১) উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগ, পঃ বঃ সরকার  
১১এ, মির্জা গালিব স্ট্রীট, কলকাতা-৭০০ ০৮৭।
- (২) অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার,  
৮বি, নেলী সেনগুপ্তা সরণি (ষষ্ঠ তল), কলকাতা-৭০০ ০৮৭।
- (৩) নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার,  
৪৫এ, গণেশচন্দ্র এভিনিউ, কলকাতা-৭০০ ০১৩।
- (৪) সংশ্লিষ্ট জেলা ফোরাম।
- (৫) জেলার উপভোক্তা অধিকারের সহ-অধিকর্তার কার্যালয়।
- (৬) জেলাশাসকের কার্যালয়।

অভিযোগ মীমাংসার জন্য উপভোক্তাদের উপরোক্ত ঠিকানাতেও যোগাযোগ করতে পারেন।

উপভোক্তাদের ওয়েবসাইট অথবা ই-মেইল-এ অভিযোগ জানাতে পারেন—

ই-মেইল : cadwb@vsnl.net  
sec-cons@wb.nic.in  
cafbpwb@vsnl.net  
clmwb@vsnl.net

ওয়েব সাইট : <http://kolkata.wb.nic.in/consumers>



ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
	সহ-নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, কলকাতা (উত্তর)	পি-৩২৬, সি.আই.টি. রোড, ফীম-VI, কাঁকুড়াগাছি, কলকাতা-৫৪	২৩৫২-৯৪৭৩	
৩	সভাপতি, রাজ্য কমিশন	ভবানী ভবন, ভূমি তল, কলকাতা-২৭	২৪৭৯-০৩৭৮ ২৪৭৯-৪৯১৬ (রেজিস্ট্রার)	(০৩৩) ২৪৭৯-০৩৭৮
৪	নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার	৪৫, গণেশ চন্দ্র এভিনিউ, কলকাতা-১৩	২২৩৬-৪২৫৮ ২৩৫২-৯৫৪৯ ২৩৫২-৯৪৭৩	(০৩৩) ২২৩৭-৮১৫৭
৫	প্রেসিডেন্সি বিভাগীয় কার্যালয়	ভবানী ভবন, নিউ কমপে-ক্স, ৭ম তল, কলকাতা-২৭	২৪৪৮-০৩২৭	
৬	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কলকাতা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়	২, ব্রাবোর্ণ রোড, ৮ম তল, কলকাতা-১	২২৩৪-১৮৬৮	

..?  
..?  
..?

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
৭	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কলকাতা মধ্য আঞ্চলিক কার্যালয়	২, ব্রাবোর্ণ রোড, ৮ম তল, কলকাতা-১	২২৩৪-১৮১০	
৮	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কলকাতা ইষ্ট সুবার্বর্ণ আঞ্চলিক কার্যালয়	২, ব্রাবোর্ণ রোড, ৮ম তল, কলকাতা-১	২২৩৪-১৮০৯	
৯	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কলকাতা বন্দর আঞ্চলিক কার্যালয়	ভবানী ভবন, নিউ কমপে-ক্স ৭ম তল, কলকাতা-২৭	২৪৪৮-৭৪০৪	
১০	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কলকাতা দক্ষিণ আঞ্চলিক কার্যালয়	ভবানী ভবন, নিউ কমপে-ক্স ৭ম তল, কলকাতা-২৭	২৪৪৮-৭৫০৫	
১১	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, ২৪-পরগনা (দক্ষিণ) আঞ্চলিক কার্যালয়	ভবানী ভবন, নিউ কমপে-ক্স ৭ম তল, কলকাতা-২৭	২৪৪৮-৮৮৩৬	

..?  
..?  
..?

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, ২৪-পরগনা (দাি ৭)	জাজেস কোর্ট বিল্ডিং আলিপুর, কলকাতা	২৪৭৯-৪৩৫০	(০৩৩) ২৪৭৯-৪৩৫০
১২	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, ২৪-পরগনা (উত্তর) আঞ্চলিক কার্যালয়	মায়া ভবন, প্রথম তল, নবপল্লী, বারাসাত, ২৪-পরগনা (উত্তর)	২৫৪২-৭৩২৮	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, ২৪-পরগনা (উত্তর)	মায়া ভবন, প্রথম তল, নবপল্লী, বারাসাত, ২৪-পরগনা (উত্তর)	২৫৬২-৪০৭৬	(০৩৩) ২৫৬২-৪০৭৬
	সহ-নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, ২৪-পরগনা (উত্তর)	মায়া ভবন, প্রথম তল, নবপল্লী, বারাসাত, ২৪-পরগনা (উত্তর)		
১৩.	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, বারাকপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	মিউনিসিপাল বিল্ডিং কমপ্লেক্স, বি.টি. রোড, তালপুকুর, গ্যারাজ বিল্ডিং ২য় তল, ২৪-পরগনা, (উত্তর)	২৫৯৪-১০০৯	
১৪	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, নদীয়া আঞ্চলিক কার্যালয়	অষ্টিন মেমোরিয়াল বিল্ডিং, ডন বসকো রোড, কৃষ(নগর রোড, নদীয়া	৯৫৩৪৭২- ২৫৬৩২৭	

১.  
৬  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, নদীয়া সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, নদীয়া	অষ্টিন মেমোরিয়াল বিল্ডিং, ডন বসকো রোড, কৃষ(নগর রোড, নদীয়া	৯৫৩৪৭২- ২৫৭৭৮৮	৯৫৩৪৭২- ২৫৭৭৮৮
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, নদীয়া	অষ্টিন মেমোরিয়াল বিল্ডিং, ডন বসকো রোড, কৃষ(নগর রোড, নদীয়া		
১৫	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, মুর্শিদাবাদ আঞ্চলিক কার্যালয়	ডাক বাংলো, (ম নম্বর ৩, স্ট্রেন্স টাইল মোড়, বহরমপুর, মুর্শিদাবাদ	৯৫৩৪৮- ২৭৪৪০৭	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, মুর্শিদাবাদ	ডাক বাংলো, (ম নং ৪, স্ট্রেন্স টাইল মোড়, বহরমপুর, মুর্শিদাবাদ	৯৫৩৪৮- ২৭৪৪০৭	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, মুর্শিদাবাদ	ফৌজদারী কোর্ট বিল্ডিং (ভূমিতল) (জেলা শাসকের অফিস সংলগ্ন), বহরমপুর, মুর্শিদাবাদ	৯৫৩৪৮২- ২৫৩২০৭	৯৫৩৪৮২- ২৫৩২০৭

১.  
৬  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
১৬	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, বর্ধমান বিভাগীয় কার্যালয়	টার্মিনাল বিল্ডিং, চুঁচুড়া বাস স্ট্যান্ড, চুঁচুড়া, হুগলী	২৬৮০-২০০১	
১৭	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, হাওড়া আঞ্চলিক কার্যালয়	আলী ম্যানসন, যদুরবেড়িয়া, হাওড়া	২৬৬১-০৩০৩	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, হাওড়া	রেড কোর্ট বিল্ডিং, হাওড়া ময়দান, হাওড়া	২৬৬০-০৮৯২	(০৩৩) ২৬৬০-০৮৯২
	সহ-নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, হাওড়া	হাওড়া, রাজনারায়ণ রায়চৌধুরী ঘাট রোড, হাওড়া	২৬৬০-৩৩৪৬	
১৮	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, পূর্ব মেদিনীপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	আবাসবাড়ী, শালগাছিয়া, তমলুক, পূর্ব মেদিনীপুর		
	সহ-নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, পূর্ব মেদিনীপুর	আবাসবাড়ী, শালগাছিয়া, তমলুক, পূর্ব মেদিনীপুর		

১১  
১২  
১৩

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
১৯	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, মেদিনীপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	প্রযত্নে শ্রী শঙ্কর ব্যানার্জী, মীর্জাবাজার, মেদিনীপুর	৯৫৩২২২- ২৭১৭০২	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, মেদিনীপুর (পশ্চিম)	মহতাপ রোড, মেদিনীপুর টাউন	৯৫৩২২২- ২৬৬৬৯৪	৯৫৩২২২- ২৬৬৬৯৪
	সহ-নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, মেদিনীপুর	কর্ণেল গোলা, মেদিনীপুর	৯৫৩২২২- ২৬৩২৫৩	
২০	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, হুগলী আঞ্চলিক কার্যালয়	টার্মিনাল বিল্ডিংস, চুঁচুড়া বাস স্ট্যান্ড, চুঁচুড়া, হুগলী	২৬৮০-২০০৯	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, হুগলী	খাদ্য ভবন, চুঁচুড়া, হুগলী	২৬৮০-৪৭৬৮	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, হুগলী	টার্মিনাল বিল্ডিংস, চুঁচুড়া বাস স্ট্যান্ড, চুঁচুড়া, হুগলী	২৬৮০-২১৬২	

১৪  
১৫  
১৬

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
২১	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, বর্ধমান আঞ্চলিক কার্যালয়	মুচিপাড়া, জি.টি. রোড, প্রথম তল, বড়নীলপুর টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, শ্রীপল্লী, বর্ধমান-৭১৩ ১০৩	৯৫৩৪২- ২৫৪৫৬০০	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, বর্ধমান	মুচিপাড়া, জি.টি. রোড, প্রথম তল, বড়নীলপুর টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, শ্রীপল্লী, বর্ধমান-৭১৩ ১০৩	৯৫৩৪২- ২৫৪৫৮৬১	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, বর্ধমান	মুচিপাড়া, জি.টি. রোড, প্রথম তল, বড়নীলপুর টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, শ্রীপল্লী, বর্ধমান-৭১৩ ১০৩	৯৫৩৪২- ২৫৪১২১৮	
২২	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, দুর্গাপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	এবি-২/৯, ADDA, দ্বিতীয় এ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ বিল্ডিং, সিটি সেন্টার, পোস্ট - দুর্গাপুর পিন - ৭১৩ ২১৬	৯৫৩৪৩- ২৫৪৯৮৩৩	
	পরিদর্শক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, দুর্গাপুর	এবি-২/৯, ADDA, দ্বিতীয় এ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ বিল্ডিং, সিটি সেন্টার, পোস্ট - দুর্গাপুর পিন - ৭১৩ ২১৬		

১.  
৯  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
২৩	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, বাঁকুড়া আঞ্চলিক কার্যালয়	হোল্ডিং নং ২৯৩, ওয়ার্ড নং ৩, কুচকুচিয়া রোড, পোঃ ও ডিষ্ট্রিক্ট - বাঁকুড়া	০৩২৪২- ২৪১৩১৭	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, বাঁকুড়া	হোল্ডিং নং ২৯৩, ওয়ার্ড নং ৩, কুচকুচিয়া রোড, পোঃ ও ডিষ্ট্রিক্ট - বাঁকুড়া	২৫০৪৪৩- ০৩২৪২২৫০৫৫৩	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, বাঁকুড়া	হোল্ডিং নং ২৯৩, ওয়ার্ড নং ৩, কুচকুচিয়া রোড, পোঃ ও ডিষ্ট্রিক্ট - বাঁকুড়া		
২৪	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, বীরভূম আঞ্চলিক কার্যালয়	প্রযত্নে আব্দুর রশিদ, চাঁদনিপাড়া, (সোনাতোড় পাড়া) সিউডি,	৯৫৩৪৬২- ২৫০০০৯	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, বীরভূম	প্রযত্নে আব্দুর রশিদ, চাঁদনিপাড়া, (সোনাতোড় পাড়া) সিউডি,	২৫৫৫৫৯- (০৩৪৬২) ২৫৫৫৫৯	

১.  
৯  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, বীরভূম	প্রযত্নে আব্দুর রশিদ, চাঁদনিপাড়া, (সোনাতোড় পাড়া) সিউডি,		
২৫	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, পুলিয়া আঞ্চলিক কার্যালয়	জে. কে. কলেজ রোড, কেটিকা, পুলিয়া	০৩২৫২- ২২৯৪৬৭	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, পুলিয়া	জে. কে. কলেজ রোড, কেটিকা, পুলিয়া	০৩২৫২- ২২৪০০১	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, পুলিয়া	জে. কে. কলেজ রোড, কেটিকা, পুলিয়া		
২৬	জলপাইগুড়ি বিভাগীয় কার্যালয়	শহীদ (দিরাম বসু বিপনন কেন্দ্র দ্বিতীয় তল, হিলকার্ট রোড, প্রধান নগর, শিলিগুড়ি, দার্জিলিং	০৩৫৩- ২৫১৭০২৪	

১.  
৯  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, শিলিগুড়ি রেঞ্চ	শহীদ (দিরাম বসু বিপনন কেন্দ্র দ্বিতীয় তল, হিলকার্ট রোড, প্রধান নগর, শিলিগুড়ি, দার্জিলিং	৯৫৩৫৩- ২৫১৭১৯০	০৩৫৩- ২৫১৭১৯০
	পরিদর্শক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, শিলিগুড়ি	শহীদ (দিরাম বসু বিপনন কেন্দ্র দ্বিতীয় তল, হিলকার্ট রোড, প্রধান নগর, শিলিগুড়ি, দার্জিলিং		
২৭	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, দার্জিলিং আঞ্চলিক কার্যালয়	নিউ কুইন্স হিল স্কুল, ২৪, মহতাব চাঁদ রোড, পোঃ ও ডিপ্তিস্ট - দার্জিলিং	০৩৫৪২- ২৫৭৬০৯	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, দার্জিলিং	নিউ কুইন্স হিল স্কুল, ২৪, মহতাব চাঁদ রোড, পোঃ ও ডিপ্তিস্ট - দার্জিলিং	০৩৫৪২- ৫৩২১৯০	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, দার্জিলিং	নিউ কুইন্স হিল স্কুল, ২৪, মহতাব চাঁদ রোড, পোঃ ও ডিপ্তিস্ট - দার্জিলিং	০৩৫৪২- ৫২৫৯২	

১.  
৬  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
২৮	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, কুচবিহার আঞ্চলিক কার্যালয়	প্রযত্নে শ্রী তারক পাল, ২২, কামেধরী রোড, পোঃ ও ডিস্ট্রিক্ট - কুচবিহার	০৩৫৮২- ২৩১৪৫৪	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, কুচবিহার	বি.এস. রোড, কুচবিহার (মদনমোহন মন্দিরের নিকট)	০৩৫৮২- ২২২০২৩	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, কুচবিহার	চন্ডীতলা, কুচবিহার		
২৯	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, জলপাইগুড়ি	প্রশাসনিক ভবন, জলপাইগুড়ি জেলা (দ্বিতীয় তল)	০৩৫৬১- ২২৫৭৬৪	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, জলপাইগুড়ি	ডি.এম. অফিস কমপ্লেক্স, পোঃ ও জেলা - জলপাইগুড়ি	০৩৫৬১- ২২৫৩৯৫	০৩৫৬১- ২২৫৩৯৫
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, জলপাইগুড়ি	প্রশাসনিক ভবন, জলপাইগুড়ি জেলা, (দ্বিতীয়তল)	০৩৫৬১- ২৩০৬৮৮	

১  
১  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
৩০	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, উত্তর দিনাজপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	সুপার মার্কেট কমপ্লেক্স, ব্লক-১ রায়গঞ্জ, উত্তর দিনাজপুর	০৩৫২৩- ২৪৯৮৮১	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, উত্তর দিনাজপুর	সুপার মার্কেট কমপ্লেক্স, ব্লক-১ রায়গঞ্জ, উত্তর দিনাজপুর	০৩৫২৩- ২৫২-০০৬	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, উত্তর দিনাজপুর	সুপার মার্কেট কমপ্লেক্স, ব্লক-১ রায়গঞ্জ, উত্তর দিনাজপুর		
৩১	সহ অধিকর্তা, উপভোক্ত(ী) বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, দা(ি) ৭ দিনাজপুর আঞ্চলিক কার্যালয়	মিউনিসিপাল বিল্ডিং, সূর্য সেন সরনী, বালুরঘাট	০৩৫২২- ২৭১০৫০	
	সভাপতি, উপভোক্ত(ী) ফোরাম, দা(ি) ৭ দিনাজপুর	মিউনিসিপাল বিল্ডিং, সূর্য সেন সরনী, বালুরঘাট	০৩৫২২- ২৭১০৫০	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, দা(ি) ৭ দিনাজপুর	মিউনিসিপাল বিল্ডিং, সূর্য সেন সরনী, বালুরঘাট	০৩৫২২- ২৭১০৫০	

১  
১  
১

ক্রমিক নম্বর	অফিসের প্রধানের নাম	ঠিকানা	দূরভাষ	দূরবার্তা
৩২	সহ অধিকর্তা, উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন অধিকার, মালদহ আঞ্চলিক কার্যালয়	সত্য চৌধুরী ইন্ডোর স্টেডিয়াম, মালদহ	০৩৫১২- ২২১০৫৩	
	সভাপতি, উপভোক্তা ফোরাম, মালদহ	সত্য চৌধুরী ইন্ডোর স্টেডিয়াম, মালদহ	০৩৫১২- ২৫১৪৭২	
	সহ নিয়ামক, বৈধ পরিমাপন অধিকার, মালদহ	সত্য চৌধুরী ইন্ডোর স্টেডিয়াম, মালদহ		