এই সময় সংবাদপত্র

Text View Image View Comments Email Print

31st May, 2014

ক্রেতাদের সচেতন করতে সহায়তা ব্যুরো

কৌশিক সরকার

ঘটনা ১: নিশ্চিত চাকরির প্রতিশ্রুতি দিয়ে কোর্সে ভর্তির বিজ্ঞাপন দিয়েছিল একটি কলেজ। সেই কোর্স করার পরেও, চাকরি না পেয়ে ক্রেতা সুরক্ষা আদালতে মামলা করেছিলেন ১০ জন ছাত্র। ক্রেতা সুরক্ষা আদালত সেই মামলায় কলেজকে মোট ১ কোটি টাকা ক্ষতিপূরণের নির্দেশ দেয়।

ঘটনা ২: রুট বদল হয়েছিল একটি ট্রেনের। কিন্তু টিকিট কাটার সময় সে কথা জানানো হয়নি ক্রেতাকে। এই নিয়ে প্রতারিত ব্যক্তির দায়ের করা মামলায় ক্রেতা সুরক্ষা আদালত ৫০ হাজার টাকা ক্ষতিপূরণের নির্দেশ দেয় রেল কর্তৃপক্ষকে।

ঘটনা ৩: ট্রেন থেকে এক যাত্রীর লাগেজ খোয়া গিয়েছিল। রেল কর্তৃপক্ষের বিরুদ্ধে ওই রেল যাত্রীর দায়ের করা মামলায় ১ লক্ষ টাকা ক্ষতিপূরণের নির্দেশ দিয়েছে ক্রেতা সুরক্ষা আদালত।

এই কয়েকটি ঘটনা প্রমাণ করে রাজ্যে বিগত বছরগুলির তুলনায় অনেকটাই বেড়েছে ক্রেতাদের সচেতনতা। তাই অভিযোগও আসছে আগের তুলনায় অনেক বেশি। কিন্তু অনেকেই শেষ পর্যন্ত লড়াই চালিয়ে যেতে পারছেন না, নানা প্রতিবন্ধকতার কারণে। এমন মানুষদের এবার পাশে দাঁড়াতে চাইছে রাজ্য সরকার।

রাজ্যে, সাম্প্রতিক অতীতে ক্রেতা সুরক্ষা আদালতে দায়ের করা মামলার সংখ্যাও বাড়ছে। তেমনই বাড়ছে নিষ্পত্তি হওয়া মামলার সংখ্যাও। যেমন, ২০১৩ সালে জেলা এবং রাজ্য ফোরামে নিষ্পত্তি হয়েছে যথাক্রমে ৫৫৭৯ এবং ২৫২৬ টি মামলার। যা আগের বছরের তুলনায় অনেকটাই বেশি। কিন্তু গত বছরই ওই দুই স্তরে নতুন মামলা দায়ের হয়েছে যথাক্রমে প্রায় ৫০০০ এবং ২৫০০।

কিন্তু সমস্যা হল, এই ধরনের মামলার ক্ষেত্রে কী ভাবে অভিযোগ জানাতে হবে, কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে, মামলা কী ভাবে লড়তে হবে, মামলায় জিতলে কী ভাবেই বা ক্ষতিপূরণ আদায় করতে হবে, সে সম্পর্কে প্রায় কোনও ধারণাই নেই সাধারণ মানুষের। এই পরিপ্রেক্ষিতেই রাজ্যে ক্রেতাদের সহায়তার জন্য তৈরি হচ্ছে কনজিউমার্স অ্যাসিস্ট্যান্স ব্যুরো। রাজ্যের ক্রেতা সুরক্ষা দপ্তর সূত্রে জানা গেছে, আপাতত রাজ্যে পাইলট প্রকল্প হিসাবে এ রকম ১০টি ব্যুরো তৈরি করা হবে। জুন মাসে সেগুলির আনুষ্ঠানিক উদ্বোধন হবে। প্রকল্পটি সফল হলে, পরের ধাপে রাজ্যের প্রতিটি জেলাতেই এই পরিষেবা সম্প্রসারণের উদ্যোগ নেওয়ার পরিকল্পনা রয়েছে রাজ্যের ক্রেতা সুরক্ষা দপ্তরের।

কী সহায়তা মিলবে কনজিউমার্স অ্যাসিস্ট্যান্স ব্যুরো থেকে? দপ্তর সূত্রে জানা গেছে, ক্রেতাদের মামলা করানোই হবে এদের একমাত্র কাজ। এদের অফিসগুলি হবে নির্দিষ্ট এলাকাগুলির ক্রেতা সুরক্ষা দপ্তরের অ্যাসিস্ট্যান্ট ডিরেক্টরের অফিসেই। এই কাজের জন্য আগ্রহী ও দক্ষ, অভিজ্ঞতাসম্পন্ন ১০টি স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা রাখা হয়েছে। তারাই কাজ চালাবে। কাজ কেমন হচ্ছে, তা পর্যালোচনা করতে তিন মাস অন্তর স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাগুলিকে নিয়ে বৈঠক করবে দপ্তর।

ইতিমধ্যেই ওই দশটি স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার সঙ্গে চুক্তিও সেরে ফেলেছে রাজ্য। চুক্তি অনুযায়ী, ওই সংস্থাগুলিকে কম্পিউটার, অফিস ঘর, বিদ্যুৎ, ফ্যাক্সের মতো জরুরি পরিকাঠামোগত সহায়তাগুলি দেবে রাজ্য।

কী করবে ব্যুরো

কী ভাবে মামলা দায়ের করতে হবে

আর্থিক অঙ্কের পরিমাণ কত হলে কোন ফোরামে মামলা করতে হবে

মামলা লড়া

- মামলার রায় পক্ষে গেলে ক্ষতিপূরণ আদায় করা
- মামলার রায় বিপক্ষে গেলে উচ্চতর আদালতে মামলা করানো
- ১০টি স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা প্রতারিত ব্যক্তিদের খোঁজ করবে ও যাঁরা সহায়তা চাইতে আসবেন, তাদেরকে সহায়তা দেবে

কোথায় কে দায়িত্বে

কলকাতা: খিদিরপুর, মুরারিপুকুর, বাগুইআটি, নোয়াপাড়া

দায়িত্বে: পোর্ট এরিয়া কনজিউমার্স অ্যাসোসিয়েশন, নর্থ ইস্ট ক্যালকাটা কনজিউমার্স অ্যাসোসিয়েশন, অ্যাসোসিয়েশন অফ ক্রিয়েটিভস ফর বেটার লিভিং, নোয়াপাড়া বিবেকানন্দ সোশ্যাল ওয়েলফেয়ার সোসাইটি

বিধাননগর ›› **দায়িত্বে:** কনজিউমার্স অ্যাসোসিয়েশন, বিধাননগর

দুর্গাপুর ›› **দায়িত্বে:** দুর্গাপুর কনজিউমার্স অ্যাসোসিয়েশন, উৎসর্গ রুরাল অ্যান্ড আরবান সোসাইটি

শিলিগুড়ি ›› **দায়িত্বে:** শিলিগুড়ি সুমিতা ক্যান্সার রিলিফ ওয়েলফেয়ার অ্যান্ড এডুকেশনাল সোসাইটি

ইসলামপুর ›› **দায়িত্বে:** ইসলামপুর রামকৃষ্ণপল্লী রুরাল ওয়েলফেয়ার সোসাইটি

কাঁকিনাড়া ›› **দায়িত্বে:** ভবিষ্য এডুকেশনাল অ্যান্ড চ্যারিটেবল সোসাইটি