



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 3/11/2022

গভর্নর ক্যাথি হোকল

গভর্নর হোকল ঘোষণা করলেন যে ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন নিউ ইয়র্কের ভোক্তাদের 2021 সালে প্রায় 3 মিলিয়ন মার্কিন ডলার ক্ষতিপূরণ অর্জনে সাহায্য করেছে

ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন প্রায় 22,000 নিউ ইয়র্কবাসীকে ত্রুটিপূর্ণ পণ্য সম্পর্কিত অভিযোগ, কোভিডের ফলে বাতিলকরণ এবং অন্য ব্যাপারে সাহায্য করেছে

জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহ চলাকালে, নিউ ইয়র্ক স্টেটের ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন নিউ ইয়র্কবাসীকে প্রচলিত অন্যায্য ও প্রতারণামূলক অনুশীলন সম্পর্কে অবগত রাখতে নির্দেশনা প্রচার করেছে

গভর্নর ক্যাথি হোকল আজকে ঘোষণা করলেন যে নিউ ইয়র্ক স্টেটের ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন (New York State Division of Consumer Protection, DCP) প্রায় 21,855 নিউ ইয়র্কবাসীকে 2021 সালে অনেক ধরনের ভোক্তা সুরক্ষা বিষয়ে সহায়তা করেছে, ফলস্বরূপ রেকর্ড পরিমাণ 2,918,025 মার্কিন ডলার ভোক্তাদের পকেটে ফেরত গেছে। ঘোষণাটি এলো জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের (National Consumer Protection Week, NCPW) শেষ দিনে।

"যখন খারাপ পক্ষরা নিউ ইয়র্কবাসীকে ঠকাতে চেষ্টা করে, তখন আমাদের ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন আপনাদের পাশে আছে," **গভর্নর হোকল বলেন।** "আমি গর্বিত যে নিউ ইয়র্ক স্টেট হাজার হাজার ভোক্তাদেরকে তাদের প্রায় 3 মিলিয়ন মার্কিন ডলার কষ্টার্জিত অর্থ ফেরত পেতে সাহায্য করেছে। একসাথে কাজ করে আমরা নিশ্চিত করবো যাতে নিউ ইয়র্কবাসীরা স্ক্যাম ও প্রতারণামূলক অনুশীলন থেকে সুরক্ষিত থাকে।"

নিউ ইয়র্ক স্টেটের ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন হলো স্টেট ডিপার্টমেন্টের (Department of State) একটি ডিভিশন এবং এটি নিউ ইয়র্কবাসীকে ভোক্তা সুরক্ষার বিষয়ে শিক্ষিত করে এবং প্রচলিত অন্যায্য ও প্রতারণামূলক অনুশীলন থেকে অর্থ পুনরুদ্ধার করে। 2021 সালে, ভোক্তা অভিযোগসহ 21,855 নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য প্রায় 3 মিলিয়ন মার্কিন ডলার পুনরুদ্ধার করা হয়েছে; অভিযোগের শীর্ষ পাঁচ খাত হলো ডেলিভারিতে ভুল, অপরিষ্কার রিফান্ড, ত্রুটিপূর্ণ পণ্য, অনলাইন স্ক্যাম, এবং কোভিডের ফলে বাতিলকরণ সংক্রান্ত। প্রত্যুত্তরে, ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন এই পাঁচটি বিভাগের জন্য গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ প্রকাশ করেছে যাতে করে ভোক্তাদের কাছে নিরাপদ থাকার হাতিয়ার থাকে।

সেক্রেটারি অফ স্টেট রবার্ট জে. রদ্রিগেজ বলেন, "প্রত্যেক দিনই ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন নিউ ইয়র্কের ভোক্তা দেরকে নিজেদের অধিকার আরো ভালোভাবে বোঝাতে এবং তাদের স্বার্থের প্রতিনিধিত্ব করতে কঠোর পরিশ্রম করে। জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের অংশ হিসেবে আমরা আজকের ডিজিটাল বিশ্বে ভোক্তাদের করা সবথেকে প্রচলিত অভিযোগসমূহকে সকলের সামনে তুলে ধরছি এবং তাদের ব্যক্তিগত তথ্য ও কষ্টার্জিত অর্থ সুরক্ষার জন্য সহায়ক পরামর্শ প্রদান করছি।"

সিনেটর কেভিন টমাস বলেন, "নিউ ইয়র্ক স্টেট অন্যায্য, প্রতারণামূলক, বা শোষণমূলক অনুশীলন থেকে ভোক্তাদের রক্ষার ক্ষেত্রে, এবং আইন লঙ্ঘনকারী কোম্পানিদের দায়বদ্ধ করার ক্ষেত্রে দেশের শীর্ষে রয়েছে। জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহ চলাকালে, আমরা নিশ্চিত করছি যাতে সকল নিউ ইয়র্কবাসীর কাছে জোচ্চুরি থেকে নিজেদেরকে রক্ষা করার জন্য এবং বুদ্ধিমান আর্থিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় সংস্থান থাকে। আমি নিউ ইয়র্কে বাস করা 19 মিলিয়নের বেশি ভোক্তাদের রক্ষা ও ক্ষমতায়নের জন্য গভর্নর হোকলের চলমান প্রচেষ্টার জন্য তাকে ধন্যবাদ জানাই।"

অ্যাসেম্বলি সদস্য নাইলি রোজিক বলেন, "নিউ ইয়র্কের ভোক্তারা গত কয়েক বছরে নজিরবিহীন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছে, যেমন ইচ্ছাকৃতভাবে অন্যায্য পরিমাণ মূল্য বৃদ্ধি এবং মূল্যস্ফীতি থেকে শুরু করে জোচ্চুরি এবং পরিচয় চুরি পর্যন্ত। নিউ ইয়র্ক স্টেটের ভোক্তা বিষয়ক ও সুরক্ষার অ্যাসেম্বলি কমিটির (New York State Assembly Committee on Consumer Affairs and Protection) প্রধান হিসেবে আমি আমাদের ভোক্তাদের জন্য কঠিন লড়াই করছি এবং তাদের প্রয়োজনীয় সুরক্ষা ও সহায়তা থাকা নিশ্চিত করছি।"

ঘোষণাটি গভর্নর হোকলের 7 মার্চের ঘোষণার অনুবর্তী, যেখানে বলা হয়েছে যে নিউ ইয়র্ক স্টেটের মোটরযান ডিপার্টমেন্ট (Department of Motor Vehicles, DMV) নিউ ইয়র্কবাসীকে ক্রেটিপূর্ণ বা ভণ্ড অটো ডিলার ও মেরামতের দোকান থেকে 1.65 মিলিয়ন মার্কিন ডলার পণ্য ও সেবা পুনরুদ্ধার করতে সাহায্য করেছে।

2021 সালের ভোক্তা অভিযোগের শীর্ষ পাঁচ বিভাগ এবং ভোক্তাদের সুরক্ষার জন্য পরামর্শ:

1. **অর্ডার/ডেলিভারি:** ক্রয় করা পণ্যের অর্ডার ও ডেলিভারি সংক্রান্ত সমস্যা, যার মধ্যে রয়েছে পণ্য হারানো, ভুল পণ্য পাওয়া, দেরি করে বা বিলম্বিত ডেলিভারি, বা পণ্য শিপ না হওয়া।

উদাহরণস্বরূপ, কুইন্স কাউন্টির একজন ভোক্তা একজন অনলাইন খুচরা বিক্রেতার কাছ থেকে পাঁচটি পোশাক অর্ডার করেছিলেন, কিন্তু মাত্র একটি হাতে পান। ভোক্তা খুচরা বিক্রেতার সাথে যোগাযোগ করলে তাকে বলা হয় অন্য পণ্যগুলি পৃথকভাবে শিপ করা হয়েছে, কিন্তু ভোক্তা আর কোনও অতিরিক্ত শিপমেন্ট পাননি। ভোক্তা খুচরা বিক্রেতার সাথে পুনরায় যোগাযোগের চেষ্টা করেন, কিন্তু কোম্পানি তাকে কোনও উত্তর দেয়নি।

DCP ভোক্তার পক্ষে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করে এবং না পাওয়া চারটি পণ্যের সম্পূর্ণ রিফান্ডের ব্যবস্থা করে।

ভোক্তাদের উচিত:

- অনলাইনে কেনাকাটা করার সময় সবসময় বিশ্বস্ত সাইট থেকেই কেনা উচিত। ভোক্তাদের উচিত তাদের পরিচিত সাইট থেকেই কেনাকাটা করা এবং অপরিচিত সাইট বা তৃতীয়-পক্ষের বিক্রেতাদের জন্য পণ্য হোস্ট করা সাইটের ব্যাপারে সতর্কতা অবলম্বন করা উচিত।
 - [ফেডারেল মেইল, ইন্টারনেট, ওর টেলিফোন অর্ডার মার্চেন্ডাইজ রুল অফ 1975 \(Federal Mail, Internet, or Telephone Order Merchandise Rule of 1975\)](#) এর ব্যাপারে জানুন, যা অনুযায়ী খুচরা বিক্রেতাদের মেইল, ফোন, বা অনলাইনে পণ্য অর্ডার করার 30 দিনের মধ্যে অবশ্যই পণ্য ডেলিভারি দিতে হবে, যদি না ক্রয়ের সময় অন্যকিছু বলা হয়ে থাকে। কোনও বিলম্ব হলে, আপনাকে অবশ্যই জানাতে হবে। কোম্পানি যদি আপনার সাথে যোগাযোগ করে বিলম্বের ব্যাপারে আপনার সম্মতি অর্জন করতে না পারে, তাহলে তাদেরকে অনুরোধের পূর্বেই অনতিবিলম্বে শিপ না করা দ্রব্যের জন্য আপনার পরিশোধিত সম্পূর্ণ অর্থ রিফান্ড করে দিতে হবে।
 - আপনার প্যাকেজ ট্র্যাক করুন। আপনার প্যাকেজের ট্র্যাকিং তথ্য পর্যালোচনা করুন এবং কোনও সমস্যা হলে তাৎক্ষণিকভাবে খুচরা বিক্রেতা ও শিপিং কোম্পানিকে জানান। প্যাকেজ ট্র্যাকিং এবং ডেলিভারি স্ক্যাম এখন অনেক হচ্ছে, এবং ভোক্তাদের উচিত কোনও অপরিচিত শিপমেন্ট বা ডেলিভারির ব্যাপারে পাওয়া অযাচিত টেক্সট বার্তা বা ইমেইলের ব্যাপারে বিশেষ করে সতর্কতা অবলম্বন করা।
1. **রিফান্ড/দোকানের পলিসি:** রিফান্ড এবং দোকানের পলিসি সম্পর্কিত সমস্যার অভিযোগ, যার মধ্যে রয়েছে রিটার্ন পলিসি, পুনরায় স্টক করার ফি, এবং ক্ষতিগ্রস্ত পণ্যের জন্য রিফান্ড।

উদাহরণস্বরূপ, রকল্যান্ড কাউন্টির একজন ভোক্তা একটি আসবাবপত্রের দোকান থেকে একটি সোফা ক্রয় করেন। ডেলিভারি পাওয়ার পর, ভোক্তা দেখেন যে সোফাটি ক্রটিপূর্ণ, এবং ভোক্তা তাৎক্ষণিকভাবে দোকানের সাথে যোগাযোগ করেন। দোকানটি ক্রটিপূর্ণ সোফাটি নিয়ে যায় কিন্তু ভোক্তাকে সম্পূর্ণ রিফান্ড করে না। DCP কোম্পানিটির সাথে যোগাযোগ করে এবং সমঝোতার মাধ্যমে সম্পূর্ণ রিফান্ড ইস্যু করার ব্যবস্থা করতে সক্ষম হয়।

ভোক্তাদের উচিত:

- আপনার অধিকার জানুন। নিউ ইয়র্ক স্টেটে, দোকানগুলিকে অবশ্যই তাদের রিফান্ড পলিসি স্পষ্ট করে পোস্ট করতে হবে। কোনও রিফান্ড পলিসি পোস্ট করা না হলে ভোক্তাদের একটি সম্পূর্ণ রিফান্ড বা ক্রেডিট (ভোক্তার পছন্দ অনুযায়ী) পাওয়ার জন্য ক্রয়ের তারিখ থেকে 30 দিন সময় থাকে, যদি একটি রশিদ বা অন্য কোনও নিশ্চয়তা থাকে যা দেখায় যে 30 দিন পার হয়নি এবং দ্রব্যটি ব্যবহার বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়নি।
- রিফান্ড পলিসির ব্যাপারে প্রশ্ন করুন। প্রশ্ন করুন দোকানটি ফেরত দেওয়া দ্রব্য পুনরায় স্টক করার জন্য কোনও ফি ধরে কিনা বা রিটার্ন গ্রহণ করার জন্য দ্রব্যটিকে কোনও নির্দিষ্ট অবস্থায় থাকতে হবে কিনা।
- রিটার্ন সহজ করার জন্য ক্রয়ের সকল রশিদ সংরক্ষণ করুন।

1. **দ্রব্য/পণ্য:** ভোক্তার প্রত্যাশা মেটাতে পারেনি এমন দ্রব্য বা পণ্য সম্পর্কিত সমস্যার অভিযোগ।

উদাহরণস্বরূপ, কিংস কাউন্টির একজন ভোক্তা একটি কনভেকশন মাইক্রোওয়েভ ক্রয় করেন, কিন্তু এটি ইনস্টল করার পর কনভেকশন বেক ফিচারটি কাজ করছিলো না। কোম্পানিটি মাইক্রোওয়েভটি মেরামত করার জন্য ভোক্তার বাড়িতে চারবার একজন সার্ভিস টেকনিশিয়ান প্রেরণ করে, কিন্তু সমস্যাটি ঠিক হয়নি। DCP-র সমঝোতা প্রক্রিয়ায় মাধ্যমে, অভুক্তকে মাইক্রোওয়েভের সম্পূর্ণ মূল্য রিফান্ড করা হয়।

ভোক্তাদের উচিত:

- জোচ্চুরি এড়াতে বিশ্বস্ত সাইট বা বিশ্বস্ত দোকানে কেনাকাটা করা। সচেতন থাকা যে যদি একটি ওয়েবসাইট দ্রব্য অর্ডার করার জন্য একটি তৃতীয়-পক্ষের কাছে নিয়ে যায়, তাহলে তৃতীয়-পক্ষের ওয়েবসাইটে করা অর্ডারের জন্য ওয়েবসাইটটি দায়ী নয়। একটি নতুন ওয়েবসাইটে অর্ডার দেওয়ার পূর্বে সবসময় ভেরিফাইড গ্রাহকদের রিভিউ পড়ে দেখুন।
- কী পণ্য পাওয়ার প্রত্যাশা করা যেতে পারে তা নিশ্চিত করার জন্য সবসময় পণ্যের স্পেসিফিকেশন পড়ে দেখুন। নিশ্চিত করুন যে ছবির পণ্যটিই আপনি প্রত্যাশা করতে পারেন কিনা।
- শিশুদের জন্য কেনাকাটার সময়, চেক করে দেখুন যে পণ্যগুলি তাদের নিরাপত্তার জন্য বয়স-উপযোগী কিনা, প্রস্তুতকারকদের জন্য প্যাকেজে এই তথ্য প্রদান করা বাধ্যতামূলক। মার্কিন ভোক্তা পণ্য নিরাপত্তা কমিশন (U.S. Consumer Product Safety Commission) ভোক্তাদের নিয়মিত [পণ্য রিকলের](#) ব্যাপারে তথ্য প্রদান করে, যা নিরাপদে কেনাকাটা করতে ব্যবহারের জন্য একটি দারুণ ব্যবস্থা।
- দোকানের রিটার্ন পলিসি পর্যালোচনা করুন এবং রিটার্নের সুবিধার জন্য রশিদ রাখুন।

1. **ইন্টারনেট/অনলাইন সেবা:** ভুল চার্জ, বিল, এবং পণ্য ও সেবার মান সম্পর্কিত সমস্যার অভিযোগ।

উদাহরণস্বরূপ, নিউ ইয়র্ক কাউন্টির একজন ভোক্তা খেয়াল করেন যে তার ইন্টারনেট সেবাদানকারী তার থেকে একটি ওয়াইফাই রাউটারের ভাড়া নিচ্ছে। কিন্তু, ভোক্তা প্রদানকারীর ইস্যু করা কোনও রাউটার ব্যবহার করছিলেন না। DCP কোম্পানিটির সাথে যোগাযোগ করে, এবং ভোক্তাকে পুরো নয় মাসের ভুল চার্জ করা অর্থ রিফান্ড করা হয়।

ভোক্তাদের উচিত:

- আপনার বিলসমূহ যত্নসহকারে পর্যালোচনা করুন। সকল চার্জ পরীক্ষা করে দেখুন এবং নিশ্চিত করুন যে সেগুলি আপনার অনুরোধকৃত এবং গৃহীত সেবার জন্যই।
- স্বয়ংক্রিয় চুক্তির নবায়ন পরীক্ষা করে দেখুন। নিউ ইয়র্ক স্টেটে একটি অনলাইন সেবার জন্য কাউকে সহজেই অনলাইনে সেবাটি বাতিল করার সুযোগ না দিয়ে চার্জ করা অব্যাহত রাখা বেআইনি।
- সবসময় সূক্ষ্ম বিস্তারিতগুলি পড়ে দেখবেন। নিশ্চিত করুন যে আপনি সেবার সকল শর্তাবলী পর্যালোচনা করেছেন এবং কোনও চুক্তি থাকলে তার বিধান বুঝে নিয়েছেন।

1. **কোভিড-19 সম্পর্কিত যাত্রা/বিনোদন:** কোভিড-19 সম্পর্কিত ইভেন্ট বা যাত্রা বাতিলকরণ বা ব্যাঘাতের কারণে অভিযোগ, যার মধ্যে রয়েছে বাতিলকৃত যাত্রা ও ভ্রমণের রিজার্ভেশন, এবং বাতিল হওয়া শো, ক্রীড়া ইভেন্ট, এবং কনসার্ট।

উদাহরণস্বরূপ, সেইন্ট লরেন্স কাউন্টির একজন ভোক্তা একটি অনলাইন ভ্রমণের সাইট থেকে এয়ারলাইনের টিকেট বুক করেছিলেন। যাত্রাটি পরে কোভিড-19 এর কারণে বাতিল হয়। এয়ারলাইনটি ক্ষতিগ্রস্ত যাত্রীদের সম্পূর্ণ রিফান্ড প্রদান করছিলো, কিন্তু যেই অনলাইন ট্রাভেল সাইট থেকে টিকেট কেনা হয়েছিলো তারা রিফান্ড ইস্যু করতে অস্বীকৃতি জানাচ্ছিলো। DCP ট্রাভেল সাইটের সাথে যোগাযোগ করে এবং ভোক্তার জন্য সম্পূর্ণ রিফান্ড পাওয়ার ব্যবস্থা করতে সক্ষম হয়।

ভোক্তাদের উচিত:

- চুক্তি, বিশেষ করে বাতিলকরণ এবং রিফান্ড পলিসি যত্নসহকারে পর্যালোচনা করা। একটি অভ্যর্থনা বা ইভেন্টের স্থান বুকিং দেওয়ার সময় নিশ্চিত করা যে যদি ইভেন্টটি বাতিল বা সময় পরিবর্তন করতেই হয় তাহলে আপনার ডিপোজিট এবং জমাকরা যেকোনও অর্থের কী হবে সেব্যাপারে চুক্তিতে স্পষ্ট বলা আছে, সেই সাথে বিক্রেতা নিজে বাতিল করলে বা আপনার নিয়ন্ত্রণের বাইরের কারণে বাতিলকরণের ক্ষেত্রে কী হবে তাও থাকবে।

- আপনার অধিকার জানুন। নিউ ইয়র্ক স্টেটে, ইভেন্ট বাতিল হয়ে গেলে টিকেট বিক্রেতাদের জন্য টিকেটের মূল্য রিফান্ড করা বাধ্যতামূলক। স্থগিত হওয়ার ক্ষেত্রে এইসব পলিসি কাজ করবে না; ভোক্তাদের উচিত বিক্রেতার সাথে স্থগিত হওয়ার শর্তাবলী পর্যালোচনা করে নেওয়া।
- আপনার ক্ষতি পুষিয়ে নেওয়ার জন্য যাত্রাবীমা ক্রয়ের কথা বিবেচনা করুন, কিন্তু পলিসির মধ্যে কী অন্তর্ভুক্ত এবং কী অন্তর্ভুক্ত নয় তা দেখতে শর্তাবলী পর্যালোচনা করে দেখা নিশ্চিত করুন। কিছু যাত্রাবীমা পলিসিতে শুধু সীমাবদ্ধ পরিস্থিতি অন্তর্ভুক্ত থাকে বা দীর্ঘ লুকব্যাংক পিরিয়ড থাকে।

ফেডারেল ট্রেড কমিশন (Federal Trade Commission, FTC) NCPW-র সময় একাধিক জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত ইভেন্টের নেতৃত্ব দেয় যেখানে ভোক্তা সুরক্ষা সম্পর্কে সচেতনতা প্রচার করা হয়। সকল ইভেন্টে বিনামূল্যে যোগদান করা যাবে এবং সেগুলি খুঁজে পাওয়া যাবে এখানে <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>।

নিউ ইয়র্ক স্টেট ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশনের মিশন হলো সদা পরিবর্তনশীল অর্থনীতিতে ভোক্তাদের সহায়তা, সুরক্ষা, শিক্ষাদান, এবং প্রতিনিধিত্ব করা। ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশন এর অভিযোগ সমঝোতা প্রচেষ্টা এবং সেইসাথে বাজারের স্ক্যামের ব্যাপারে জনগণকে শেখানো এবং আইনসভা ও প্রবিধান প্রতিষ্ঠাকারীদের কাছে ভোক্তাদের স্বার্থের পক্ষে কথা বলার মাধ্যমে বাজার দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের সহায়তা করতে কঠোর পরিশ্রম করে। ভোক্তারা ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশনের কাছে অভিযোগ করতে পারবে এখানে <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>।

আরো ভোক্তা সুরক্ষা তথ্যের জন্য, 800-697-1220 নম্বরে DCP হেল্পলাইনে ফোন করুন, সোম থেকে শুক্র, সকাল 8:30 থেকে বিকাল 4:30 এর মধ্যে, অথবা www.dos.ny.gov/consumer-protection ভিজিট করুন। For regular consumer protection tips and recall information, follow DCP via Twitter at @NYSConsumer or Facebook at www.facebook.com/nysconsumer এ অনুসরণ করুন।

###

আরো সংবাদ পাওয়া যাবে এখানে www.governor.ny.gov-এ
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418