

ই-কমার্স নীতিমালা প্রণীত শিগগিরই আসছে চূড়ান্ত নির্দেশিকা

এম. তৌসিফ

- এ নির্দেশিকা শুধু ওয়েবসাইটভিত্তিক কোম্পানির জন্য; ● ফেসবুক ও সোশ্যাল মিডিয়াভিত্তিক কোম্পানির আলাদা নির্দেশিকা হবে; ● নির্ধারিত সময়ে পণ্য সরবরাহ করতে হবে; ● ই-ক্যাচ মনে করে সব পণ্যের ডেলিভারি সময়সীমা এক হবে না; ● ওয়েবসাইটে ছবিসহ পণ্যের বিস্তারিত বিবরণ থাকতে হবে; ● ভুল ও নিম্নমানের পণ্যের জন্য থাকছে জরিমানার টাকা ফেরতে ব্যবস্থা; ● ভুল ও নিম্নমানের পণ্য সরবরাহ হবে ফৌজদারি অপরাধ; ● ভোক্তার পাশাপাশি ই-কমার্স কোম্পানির স্বার্থরক্ষা করা হবে; ● ক্যাশ ডেলিভারি এখনই বন্ধ হচ্ছে না; ● ই-ক্যাচ চায় ক্যাশ-অন-ডেলিভারির পরিবর্তে এসক্রো সার্ভিস।

ই-কমার্স কোম্পানিগুলোকে অর্ডার প্রক্রিয়া শেষে ক্রেতার অবস্থানের ওপর নির্ভর করে ৭ থেকে ১০ দিনের মধ্যে বিক্রীত পণ্য ক্রেতার কাছে সরবরাহ করতে হবে। তা করতে ব্যর্থ হলে তাদেরকে জরিমানা দিতে হবে এবং ক্রেতার অর্থ ফেরত দিতে হবে। এমনকি তাদের বিরুদ্ধে ভুল ও নিম্নমানের পণ্য সরবরাহ করার জন্য প্রতারণার অভিযোগে মামলা দায়ের হতে পারে।



দেরিতে সরবরাহে জরিমানা খসড়া নির্দেশিকায় বলা হয়েছে- ই-কমার্স কোম্পানির দায়িত্ব হবে অনলাইনে অর্ডার পাওয়ার পরবর্তী ৮৮ ঘণ্টার মধ্যে পণ্য ডেলিভারি পারসনের কাছে হস্তান্তর করা। যদি ক্রেতা ও বিক্রেতার অবস্থান একই জেলার মধ্যে হয়, তবে ডেলিভারি কোম্পানিকে সাত দিনের মধ্যে পণ্য ক্রেতার কাছে পাঠাতে হবে। ক্রেতা যদি অন্য জেলার হয়, তবে ক্রেতার ঠিকানায় পণ্য ড্রপ-অফ

এ ধরনের আরো অনেক গাইডলাইন নিয়ে দ্রুত বেড়ে চলা এই খাতকে দক্ষতর বিজনেস মডেলে রূপান্তরের লক্ষ্যে খুব শিগগিরই একটি ই-কমার্স নির্দেশিকা প্রণীত হচ্ছে। বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এরই মধ্যে এই নির্দেশিকার একটি খসড়া তৈরি করেছে। এই খসড়া চূড়ান্ত করার লক্ষ্যে ডিসেম্বরের মাঝামাঝি সময়ে বাণিজ্য মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়, এজেন্সি ও ই-কমার্স খাতের প্রতিনিধিদের সাথে এক বৈঠকে মিলিত হবে বলে কথা রয়েছে। তবে এই নির্দেশিকা তৈরি হবে শুধু ওয়েবভিত্তিক ই-কমার্স কোম্পানিগুলোর জন্য। বাণিজ্য মন্ত্রণালয় পরবর্তী সময়ে একটি আলাদা নির্দেশিকা প্রকাশ করবে ছোট ছোট ই-কমার্স উদ্যোক্তাদের ব্যাপারে, যেগুলো বেড়ে উঠছে ফেসবুক ও অন্যান্য সামাজিক গণমাধ্যম সাইটগুলোর ওপর ভিত্তি করে।

বর্তমানে দেশে ওয়েবভিত্তিক কোম্পানির সংখ্যা ২ হাজারের মতো। ফেসবুক ও সামাজিক গণমাধ্যমকেন্দ্রিক আরো ই-কমার্স উদ্যোগ রয়েছে। বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের সূত্রমতে- সরকার একটি গাইডলাইন তৈরি করছে বিদ্যমান অসঙ্গতি কমিয়ে আনা ও ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণ করার মাধ্যমে ই-কমার্স খাতকে সহায়তা দেয়ার জন্য। এই মন্ত্রণালয় মনে করে- সুস্পষ্ট নির্দেশিকার আওতায় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার মাধ্যমে ভোক্তাদের আস্থা ফিরিয়ে আনতে পারলে আগামী এক বছরে ই-কমার্স খাতে পাঁচ লাখ লোকের কর্মসংস্থান সৃষ্টি করা সম্ভব হবে।

করতে হবে সর্বোচ্চ দশ দিনের মধ্যে। দেরিতে সরবরাহ করলে জরিমানাসহ ক্রেতার আগাম পরিশোধ করা অর্থ ফেরত দিতে হবে। মজুদ নেই এমন পণ্যের জন্য কোনো অর্ডার নেয়া যাবে না। খসড়া নীতিমালা মতে- অনলাইনে প্রদর্শিত পণ্যের স্পেসিফিকেশন তথা বিবরণ যথাযথ হতে হবে, যাতে ক্রেতাসাধারণ সঠিক মানের পণ্য ক্রয়ের ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারে। ‘বেইট অ্যান্ড সুইস’ করা অর্থাৎ ছবিতে ভালো মান ও স্পেসিফিকেশনের পণ্য দেখিয়ে নিম্নমানের পণ্য সরবরাহ করাকে প্রতারণা বলে বিবেচনা করা হবে। এ ক্ষেত্রে বাংলাদেশ দণ্ডবিধির ৪২০ ধারা ক্রেতাদের পক্ষে ব্যবহার হবে তাদের বাস্তব-ধারা হিসেবে। কারণ, তারা এ ধারায় প্রতারণার মামলা দায়ের করতে পারবে। বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের সেন্ট্রাল ডিজিটাল কমার্স সেলের কো-অর্ডিনেটর হাফিজুর রহমান জানিয়েছেন- এই খসড়া নীতিমালা খুব শিগগিরই অনুমোদনের ব্যাপারে মন্ত্রিসভায় উত্থাপন করা হবে এবং উদ্যোক্তা ও সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়, বিভাগ ও এজেন্সির প্রতিনিধিদের সাথে মত বিনিময়ের পর তা চূড়ান্ত করা হবে।

নীতিমালা ক্রেতার স্বার্থে

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের ডাব্লিউটিও সেলের মহাপরিচালক মো. হাফিজুর রহমান বলেন, এই নির্দেশিকাটি তৈরি করা হচ্ছে ক্রেতা-অধিকার সংরক্ষণের স্বার্থে। এই নির্দেশিকা এ খাত সম্পর্কে ভোক্তাদের

আস্থা বাড়িয়ে তুলে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে ই-কমার্স খাতের সার্বিক উন্নয়নে। ‘ডিরেক্টরেট অব ন্যাশনাল কনজুমার রাইটস প্রটেকশন’-কে দায়িত্ব দেয়া হবে চূড়ান্ত নির্দেশিকা বাস্তবায়নের। এ জন্য ডিরেক্টরেটের আইনও সংশোধন করা হবে বলে তিনি জানান।

ই-কমার্স অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশের (ই-ক্যাব) সাধারণ সম্পাদক আবদুল ওয়াহেদ তমাল বলেছেন, ‘এখন পর্যন্ত আমরা বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের তৈরি করা এই খসড়া নির্দেশিকার কপি আনুষ্ঠানিকভাবে হাতে পাইনি। তবে, আমরা এরই মধ্যে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের কাছে বিভিন্ন সুপারিশসহ একটি লিখিত প্রস্তাব পেশ করেছি।’

ই-ক্যাব ডেবিট অথবা ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে এবং ক্যাশ-অন-ডেলিভারি পদ্ধতির বদলে মোবাইল ফিন্যান্সের মাধ্যমে একটি অগ্রসর মানের পেমেন্ট সিস্টেম চালুর প্রস্তাব করেছে। ই-ক্যাব কর্মকর্তারা জানিয়েছেন— ক্যাশ-অন-ডেলিভারি সিস্টেমে ই-কমার্স কোম্পানিগুলো তাদের পণ্যের দাম সরাসরি ক্রেতাদের কাছ থেকে পায় না। ডেলিভারি পারসনদের কাছ থেকে তা পেতে এক-দুই দিন লেগে যায়। আবার ক্রেতা যদি কোনো পণ্য গ্রহণ না করে, তবে কোম্পানিতে ডেলিভারি চার্জ বহন করতে হয়, যার পুরোটাই লোকসান। এই সমস্যা থাকবে না, যদি ক্রেতার অগ্রিম ডিজিটাল পেমেন্ট সম্পন্ন করে।

ই-ক্যাব চায় এসক্রো সার্ভিস

এ ক্ষেত্রে লক্ষ্য অর্জনের জন্য ই-ক্যাবের পরামর্শ হচ্ছে এসক্রো সার্ভিস চালু করা; এটি একটি মাধ্যমিক সংগঠন। এই সংগঠনের অ্যাকাউন্টে অগ্রিম দাম পরিশোধ করা হবে। এ সংগঠন এই অর্থ পাঠাবে সংশ্লিষ্ট ই-কমার্স কোম্পানির অ্যাকাউন্টে; অবশ্য যদি ক্রেতা সরবরাহ করা পণ্যের ব্যাপারে সন্তুষ্ট থাকে। ক্রেতা পণ্যের ব্যাপারে সন্তুষ্ট না হলে ই-কমার্স কোম্পানি ওই অর্থ ফেরত দেবে। ই-ক্যাবের প্রস্তাবে বলা হয়েছে— অনেক দেশে এ ধরনের ব্যবস্থা চালু রয়েছে।

এই প্রেক্ষাপটে হাফিজুর রহমান বলেন, অতি সত্বর ক্যাশ-অন-ডেলিভারি সিস্টেম বন্ধ করে দেয়া যাবে না। ক্রেতার যদি ই-কমার্স কোম্পানিগুলোর ওপর আস্থাশীল না হয়, তবে তারা না দেখে কোনো পণ্যের জন্য আগাম দাম পরিশোধ করতে রাজি হবে না। অনেকেই ইভ্যালি ও অন্যান্য কোম্পানির বেলায় আগাম দাম পরিশোধ করে সমস্যায় পড়েছে মিথ্যা প্রলোভন দেয়ার ক্ষেত্রে ক্যাশব্যাক ও ডিসকাউন্ট ফিরে পেতে। ক্যাশ-অন-ডেলিভারিতে এ সমস্যা নেই। ই-কমার্স সম্পর্কে বেশিরভাগ অভিযোগ আগাম দাম পরিশোধের বেলায়। তিনি



আরো বলেন, ভালো মানের পণ্যের ছবি ই-কমার্স সাইটে প্রদর্শন করে নিশ্চয়মানের পণ্য পরিশোধের অভিযোগও প্রচুর। এ ধরনের প্রতারণা থেকে ক্রেতাদের রক্ষা করার জন্য খসড়া নীতিমালায় বলা হয়েছে— ওয়েবসাইটে পণ্যের ছবিসহ যথাসম্ভব বিস্তারিত বিবরণ তুলে ধরতে হবে। সরবরাহ করা পণ্যে কোনো পার্থক্য ধরা পড়লে তা প্রতারণা হিসেবে বিবেচিত হবে এবং এ অপরাধ আইনের আওতায় ফৌজদারি অপরাধ হিসেবে বিবেচিত হবে।

ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণ প্রয়োজন

ই-ক্যাবের রিসার্চ সেলের চেয়ারম্যান সদরুদ্দিন ইমরানও স্বীকার করেন, ই-কমার্স কোম্পানিগুলোর বিরুদ্ধে নানা অভিযোগ আছে। অনেক কোম্পানি অগ্রিম টাকা নিয়ে পণ্য সরবরাহ করে না, কিংবা সরবরাহ করা পণ্য নিশ্চয়মানের। অতএব ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ ও ই-কমার্স খাতের সুষ্ঠু উন্নয়নের জন্য একটি কাঠামো থাকা দরকার বলে তিনি মনে করেন।

ই-ক্যাব খসড়া নির্দেশিকায় উল্লিখিত নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পণ্য সরবরাহ করার নীতির সাথে সহমত প্রকাশ করে। তা সত্ত্বেও ই-ক্যাব মনে করে সব কোম্পানি বা সব পণ্যের জন্য ডেলিভারির একই সময়সীমা নির্ধারণ যুক্তিসঙ্গত হবে না। এ প্রসঙ্গে ই-ক্যাব চেয়ারম্যান বলেন, পণ্যের ধরনের ওপর নির্ভর করে ডেলিভারির সময়সীমা নির্ধারণ করা উচিত। অনেক পণ্য আছ যা সাত দিনের মধ্যে সরবরাহ করা সম্ভব হবে না। তাই সব পণ্যের জন্য ডেলিভারির সময়সীমা একই ধরা ঠিক হবে না।

তিনি বলেন, ‘অনেক পণ্য সরবরাহের আগে সংযোজনের প্রয়োজন হয়। মুদি পণ্য সরবরাহ করা যায় দুয়েক দিনের মধ্যে। কিন্তু মোটরসাইকেল সরবরাহ করা যাবে না সাত দিনের মধ্যে। কারণ, একটি মোটরসাইকেল সংযোজন প্রয়োজন হয়। বড় বড় ই-কমার্স কোম্পানির তুলনায় ছোট ছোট কোম্পানির গ্রাহক সংখ্যা তুলনামূলক কম। তাই আমরা প্রস্তাব করেছি, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় গ্রাহক সংখ্যার ওপর ভিত্তি করে ডেলিভারি পারসনের সংখ্যা নির্ধারণ করতে। এর ফলে ক্রেতার সরবরাহ-সংক্রান্ত বামেলা থেকে মুক্ত থাকবে।’ ই-ক্যাব আরো মনে করে দারাজ ও ইভ্যালির মতো ই-কমার্স প্ল্যাটফর্মগুলো সমস্যায় পড়বে যদি মজুদের বাইরে থাকা পণ্যের অর্ডার নেয়ার অনুমতি দেয়া না হয়।

এদিকে কনজুমার অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশের (ক্যাব) প্রেসিডেন্ট গোলাম রহমান গণমাধ্যমে বলেছেন, ‘ভোক্তাদের স্বার্থ সংরক্ষণ না করলে দেশে ই-কমার্সের সম্প্রসারণ ঘটবে না।’ অতএব, জনগণের স্বার্থ রক্ষার্থে যে নির্দেশিকা সূত্রায়িত হচ্ছে, এর যথাযথ বাস্তবায়ন প্রয়োজন। এবং এর পরও যদি কোনো সমস্যা দেখা দেয়, তখন আন্তর্জাতিক আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে আইন ও নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে। তিনি আরো মনে করেন, এ খাতের ওপর তদারকি জারি রাখতে হবে, যাতে আইনের আওতায় থেকে এ খাতের সম্প্রসারণ ঘটানো যায় **কজ**

