

## হোটেল ও রেস্টুরেন্টে সার্ভিস চার্জ আদায় : প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা

নয়াদিল্লি, ২ জানুয়ারি, ২০১৭

ক্রেতা সাধারণের কাছ থেকে এই মর্মে বহু অভিযোগ এসেছে যে বখশিসের পরিবর্তে হোটেল এবং রেস্টুরেন্টগুলি থেকে সার্ভিস চার্জ হিসেবে ৫-২০ শতাংশ পর্যন্ত অতিরিক্ত অর্থ আদায় করা হয়। পরিষেবা যে মানেরই হোক না কেন এই ধরনের অতিরিক্ত চার্জ দিতে বাধ্য করা হয় ক্রেতা ও উপভোক্তাদের। ১৯৮৬ সালের ক্রেতা সুরক্ষা আইনে সুস্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে যে বিক্রয়, ব্যবহার কিংবা পণ্য ও পরিষেবার যোগান হিসেবে কোনরকম অসাধুতা ও শঠতার ঘটনাকে অসাধুতা বলে গণ্য করা হবে এবং সংশ্লিষ্ট ক্রেতা সাধারণ ঐ আইনের আওতায় ক্রেতা সুরক্ষার মঞ্চে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

এই পরিস্থিতিতে কেন্দ্রীয় ক্রেতা স্বার্থ বিষয়ক দপ্তরের পক্ষ থেকে হোটেল অ্যাসোসিয়েশন অফ ইন্ডিয়া'র কাছ থেকে এ ব্যাপারে তাদের ব্যাখ্যা চেয়ে পাঠানো হয়। অ্যাসোসিয়েশনের পক্ষ থেকে উত্তরে সরকারকে জানানো হয়েছে যে এই ধরনের চার্জ আদায় করা সংশ্লিষ্ট হোটেল ও রেস্টুরেন্টগুলির নিজস্ব বিষয়। তাই, ক্রেতা বা উপভোক্তার যদি হোটেল ও রেস্টুরেন্টে খেতে গিয়ে এই ধরনের বিষয়ের সম্মুখীন হতে হয়, তাহলে তিনি প্রতিবাদ জানালে সার্ভিস চার্জ আদায় হোটেল বা রেস্টুরেন্ট কর্তৃপক্ষ মকুব করে দিতে পারে। অর্থাৎ, ক্রেতা সাধারণের ইচ্ছা-অনিচ্ছার ওপরই বিষয়টি নির্ভর করে।

কেন্দ্রীয় ক্রেতা স্বার্থ বিষয়ক দপ্তরের পক্ষ থেকে রাজ্যগুলিকে এ ব্যাপারে পরামর্শ দিয়ে বলা হয়েছে যে হোটেল ও রেস্টুরেন্টগুলিতে যেন সার্ভিস চার্জ আদায়ের বিষয়টি ক্রেতা ও উপভোক্তাদের পক্ষে বাধ্যতামূলক না করে তাঁদের ইচ্ছা-অনিচ্ছার ওপর ছেড়ে দেওয়া হয়। ক্রেতা সাধারণ সার্ভিস চার্জ দিতে অসম্মত হলে সেক্ষেত্রে তা না আদায় করার জন্য হোটেল ও রেস্টুরেন্টগুলির কাছে আর্জি জানাতে বলা হয়েছে।