

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
কেন্দ্রীয় ডিজিটাল কমার্স সেল
বিজ্ঞপ্তি

তারিখ:

নং ২৬.০০.০০০.১৩৩.৯৩.০২৬.১৯.—নির্দেশক্রমে জানানো যাচ্ছে যে, সরকার এতদসঙ্গে যুক্ত "ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১" অনুমোদন করেছেন তা এতদ্বারা প্রকাশ করা হলো।

২.০ "ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১" অবিলম্বে কার্যকর হবে।

নাম

পদবী

প্রস্তাবনা:

"জাতীয় ডিজিটাল কমার্স (সংশোধিত) নীতিমালা ২০২০" এর অনুচ্ছেদ ৩.৩.৬ অনুসারে এ "ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১" প্রণয়ন করা হলো।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়

ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১

অধ্যায়-১

নির্দেশিকার নাম, পরিধি ও সংজ্ঞা

১.১ সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, প্রয়োগ ও প্রবর্তন

"জাতীয় ডিজিটাল কমার্স (সংশোধিত) নীতিমালা ২০২০" এর অনুচ্ছেদ ৩.৩.৬ অনুসারে এ "ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১" প্রণয়ন করা হলো।

ক. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম: "ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা নির্দেশিকা ২০২১" নামে অভিহিত হবে।

খ. প্রয়োগ: এটি সমগ্র বাংলাদেশে প্রয়োগ হবে।

গ. প্রবর্তন: এটি অবিলম্বে কার্যকর হবে।

১.২ সংজ্ঞা: বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থি কিছু না থাকলে এ নীতিমালা-

(১) **মার্কেটপ্লেস**- অনলাইন প্ল্যাটফর্ম যেখানে ক্রেতা বিক্রেতাগণ ভার্চুয়ালি পণ্য ও সেবা প্রদর্শন, যাচাই-বাছাই এবং ক্রয় বিক্রয় করে থাকেন।

(২) **এম এল এম**- সরাসরি বিক্রয়কারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ব্যবহৃত এক ধরনের বাজারজাতকরণ কৌশল যাতে বিদ্যমান পরিবেশকগণকে নতুন পরিবেশক নিয়োগে উৎসাহিত করা হয়।

(৩) **ওয়ারেন্টি**-গ্যারান্টির একটি রূপ / একধরনের গ্যারান্টি যা কোন প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠান/ বিক্রেতা বিক্রয়ের পরে একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে

ক্রটিযুক্ত পণ্য মেরামত বা প্রতিস্থাপনের জন্য ক্রেতাকে প্রতিশ্রুতি (সাধারণত লিখিত আকারে) দিয়ে থাকে।

(৪) **গ্যারান্টি**-একটি প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠান/ বিক্রেতার পক্ষ থেকে পণ্য বিক্রয়ের পরে ক্রেতাকে দেয়া একটি প্রতিশ্রুতি (সাধারণত লিখিত আকারে) যার মাধ্যমে পণ্যে কোনো ক্রটি দেখা দিলে বা নষ্ট হলে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ক্রয়কৃত পণ্য সম্পূর্ণ পরিবর্তন বা অর্থ ফেরত দেওয়া হয়।

(৫) **নকল**- ট্রেডমার্ক রেজিস্ট্রিকৃত কোন পণ্য স্বত্বাধিকারী ব্যতীত অন্য কেউ উৎপাদন করলে তা নকল বলে বিবেচিত হয়।

(৬) **পণ্য** - কোন অস্থাবর বাণিজ্যিক সামগ্রী যা অর্থ বা মূল্যের বিনিময়ে কোন ক্রেতা বিক্রেতার নিকট হতে ক্রয় করেন বা করতে চুক্তিবদ্ধ হন।

(৭) **ভার্চুয়াল ওয়ালেট**- ভার্চুয়াল ওয়ালেট হলো ব্যবসায়িক লেনদেনের জন্য অর্থ জমা রাখার ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতি। ভার্চুয়াল ওয়ালেট ব্যবহার করে কম্পিউটার, ট্যাবলেট বা স্মার্টফোনের মাধ্যমে সহজেই অনলাইন কেনাকাটা করা যায়। সাধারণভাবে, পৃথক ব্যবহারকারীদের ব্যাংক অ্যাকাউন্টসমূহ, ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড, উপহার কার্ড, ই-নগদ, টিকিট এবং আইডি সহ বিভিন্ন ধরনের সংবেদনশীল তথ্য নিরাপদে ভার্চুয়াল ওয়ালেটের সাথে সংযুক্ত থাকে।

(৮) **ভেজাল**- ভেজাল অর্থ Pure Food Ordinance, 1959 (Ordinance No. LXVIII of 1959) এর section 3(1) এ সংজ্ঞায়িত adulteration এবং Special Powers Act, 1974 (Act No. XIV of 1974) এর section 25C বা অন্য কোন আইনে উল্লিখিত adulteration বা ভেজাল;

(৯) **লটারি**- লটারি হলো একটি কম প্রতিকূলতার খেলা যেটিতে দৈব চয়ন পদ্ধতিতে বিজয়ী নির্ধারণ করা হয়।

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

২.১ লক্ষ্য:ডিজিটাল ক্রয়-বিক্রয়ে ক্রেতা-বিক্রেতার স্বার্থ সংরক্ষণের মাধ্যমে "জাতীয় ডিজিটাল কমার্স (সংশোধিত) নীতিমালা ২০২০" এর সফল বাস্তবায়নের জন্য অনুকূল পরিবেশ গড়ে তোলা।

২.২ উদ্দেশ্য

২.২.১ ডিজিটাল কমার্স পরিচালনায় স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা।

২.২.২ ডিজিটাল ব্যবসার প্রসারের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃষ্টি করা।

২.২.৩ ডিজিটাল ব্যবসায় শৃংখলা আনয়নের মাধ্যমে ভোক্তার আস্থা বৃদ্ধি করা।

২.২.৪ উদ্যোক্তাদের জন্য প্রতিযোগিতামূলক বাজার ব্যবস্থা গড়ে তোলার মাধ্যমে উদ্যোক্তা সৃষ্টি করা।

অধ্যায়-৩

মার্কেটপ্লেসে বিক্রয়যোগ্য পণ্য ও সেবার তথ্য প্রদর্শন ও ক্রয়-বিক্রয়

৩.১ সাধারণ নিয়মাবলী:

৩.১.১ ওয়েবসাইট বা মার্কেটপ্লেসে পণ্য বা সেবা ক্রয়-বিক্রয়, ফেরত, পরিবর্তন ইত্যাদি বিষয়ে সকল শর্তাবলী সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

৩.১.২ ডিজিটাল কমার্স বা ই-কমার্সের মাধ্যমে মাল্টি লেভেল মার্কেটিং (এমএলএম) বা নেটওয়ার্ক ব্যবসায় পরিচালনা করা যাবে না।

৩.১.৩ বিক্রেতার ওয়েবসাইটে কোন বিশেষ সফটওয়্যার বা Cookies থাকলে তা ক্রেতাকে পূর্বেই অবহিত করতে হবে।

৩.১.৪ ক্রয়-বিক্রয়কালে কোন ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করার প্রয়োজন হলে কী কী তথ্য সংগ্রহ করা হবে, তথ্য কোথায় সংরক্ষিত থাকবে, পরবর্তিতে কোথায় ব্যবহৃত হবে এবং কী প্রক্রিয়ায় তা প্রসেস করা হবে তা জানিয়ে ক্রেতার পূর্বানুমতি গ্রহণ করতে হবে। ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহের বিষয়ে টার্মস এন্ড

কন্ডিশন ক্রেতা দেখেছেন তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য ওয়েব সাইটে চেকবক্স (Checkbox) এর ব্যবস্থা থাকতে হবে।

৩.১.৫ পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের জন্য বা প্রসারের জন্য কোন ধরনের লটারী বা এ জাতীয় কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে না।

৩.১.৬ বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি ব্যতিরেকে কোন ধরনের ভারুয়াল ওয়ালেট তৈরী করা যাবে না।

৩.১.৭ ক্রেতাকে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোন পণ্য ক্রয়ের জন্য বাধ্য করা যাবে না।

৩.১.৮ সকল ব্যবসায়ীর বাধ্যতামূলকভাবে ট্রেড লাইসেন্স এবং ভ্যাট নিবন্ধন থাকতে হবে।

৩.১.৯ ব্যবসা সংক্রান্ত সকল তথ্যাদি সংরক্ষণ করতে হবে এবং সরকারের দায়িত্বপ্রাপ্ত যেকোন সংস্থা চাহিবা মাত্র তা সরবরাহ করতে হবে।

৩.১.১০ মার্কেটপ্লেসে তালিকাভুক্ত বিক্রেতারবিক্রয়কৃত পণ্যের দাম বুঝে পাওয়ার সর্বোচ্চ সাত (৭) দিনের মধ্যে তালিকাভুক্ত বিক্রেতাকে প্রযোজ্য কমিশন ও ডেলিভারি চার্জ কেটে রেখে পুরো দাম পরিশোধ করবে। তবে মার্কেটপ্লেস এর স্বত্ত্বাধিকারী ও বিক্রেতা (মার্চেন্ট) এর মধ্যে ভিন্নতর কোন চুক্তি থাকলে সে অনুযায়ী পাওনা পরিশোধ করতে হবে।

৩.১.১১ দেশের সংশ্লিষ্ট সকল প্রচলিত আইন ডিজিটাল কমার্স পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

৩.১.১২ মার্কেটপ্লেস এর মালিক নয় এমন বিক্রেতাদের পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের জন্য উপস্থাপনের পূর্বে মার্কেটপ্লেস কর্তৃপক্ষ ও বিক্রেতার মধ্যে একটি চুক্তি সম্পাদন করতে হবে। চুক্তি সম্পাদনের সময় বিক্রেতা বা তার যোগ্য প্রতিনিধির নাম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, মোবাইল নাম্বার, ঠিকানা ইত্যাদিসহ পূর্ণাঙ্গ তথ্য সংরক্ষণ করার ব্যবস্থা নিতে হবে।

৩.২ মার্কেটপ্লেসে পণ্য বা সেবা বিক্রয়ের জন্য উপস্থাপন

৩.২.১ মার্কেটপ্লেসে বিক্রয়যোগ্য পণ্য বা সেবার যথাযথ বিবরণ, যেমন, পণ্যের পরিমাপ, উপাদান, রং, আকৃতি, গুণগতমান ইত্যাদি, মূল্য এবং ডেলিভারীসহ অন্যান্য চার্জ যদি থাকে তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে

হবে। পণ্য বা সেবাকে চিহ্নিত করার জন্য পরিপূর্ণ বর্ণনা যা পণ্য বা সেবাকে চিহ্নিত করতে সক্ষম এমন তথ্যাদি প্রদান করতে হবে।

- ৩.২.২ সুস্পষ্টতার জন্য বাস্তবসম্মত হলে পণ্যের ছবি, ভিডিও, রং, আকৃতি, পরিমাপ, ওজন, উপাদান ইত্যাদি এবং সেবার ক্ষেত্রে সেবার ধরন, সেবা প্রদান পদ্ধতি, পরিমাপ যোগ্যতা (যদি থাকে) ইত্যাদি তথ্য প্রদান করতে হবে। পণ্যের বিস্তারিত বিবরণ (ব্র্যান্ড, মডেল, ডেলিভারি সময় ইত্যাদি) ক্রেতাদের জন্য দিতে হবে যাতে ক্রেতা বুঝে শুনে পণ্য বা সেবা ক্রয় করতে পারে।
- ৩.২.৩ পণ্যের ক্ষেত্রে পণ্যের উপাদান ও উপাদানের পরিমাণ, রাসায়নিক গঠন(সম্ভব হলে) ইত্যাদি প্রদান করতে হবে।
- ৩.২.৪ পণ্য ব্যবহারে মানব স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ কিছু রয়েছে কিনা এবং শিশুদের জন্য স্বাস্থ্য ঝুঁকি রয়েছে কিনা তা উল্লেখ করতে হবে।
- ৩.২.৫ যে সকল পণ্যের ক্ষেত্রে কোন মান নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সনদ গ্রহণ বাধ্যতামূলক সেক্ষেত্রে সনদের উল্লেখ থাকতে হবে।
- ৩.২.৬ পণ্যের মোড়কের গায়ে মেয়াদ উত্তিরের তারিখ সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।
- ৩.২.৭ মেধাস্বত্ব সংরক্ষণের নিয়ম যথাযথভাবে প্রতিপালন করতে হবে।
- ৩.২.৮ কোন নকল বা ভেজাল পণ্য প্রদর্শন বা বিক্রয় করা যাবে না।
- ৩.২.৯ বিক্রয়ের জন্য প্রদর্শিত পণ্য বিক্রেতার নিয়ন্ত্রণে থাকতে হবে এবং বিজ্ঞপ্তিতে কী পরিমাণ পণ্য স্টকে রয়েছে তা উল্লেখ করতে হবে এবং নিয়মিতভাবে তা হালনাগাদ করতে হবে।
- ৩.২.১০ অগ্রিম মূল্য আদায়ের ক্ষেত্রে প্রদর্শিত পণ্য অবশ্যই দেশের ভিতরে 'রেডি টু শিপ' (মার্কেটপ্লেসের নিজস্ব নিয়ন্ত্রণে বা মার্কেটপ্লেসে নিবন্ধিত থার্ড পার্টি বিক্রেতার নিয়ন্ত্রণে) পর্যায়ে থাকতে হবে। দেশের বাহিরে অবস্থিত, অথবা 'রেডি টু শিপ' অবস্থায় নেই, এমন পণ্যের ক্ষেত্রে ১০% এর বেশি অগ্রিম গ্রহণ করা যাবে না।
- ৩.২.১১ কোন ধরনের অফার, ডিসকাউন্ট, ফ্রি ডেলিভারি বা অন্য কোন সুবিধা থাকলে তা পরিষ্কারভাবে পণ্যের বর্ণনায় থাকতে হবে।

৩.২.১২ পণ্যের মূল্য এবং সবধরণের প্রযোজ্য কর সঠিকভাবে উল্লেখ করতে হবে যাতে ক্রেতা সহজে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে। ক্রস-বর্ডার (যেক্ষেত্রে দেশের বাইরে অবস্থিত মার্কেটপ্লেসে বিক্রেতা পণ্য বিক্রি করবে) পণ্যের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য কাস্টমস ডিউটি ও আমাদনি পর্যায়ে অন্য সকল কর/শুল্ক সুস্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে এবং ডেলিভারির সময় কাস্টমারকে কর বা শুল্ক প্রদানের প্রমাণপত্রের কপি প্রদান করতে হবে।

৩.২.১৩ ওয়েবসাইট, অ্যাপ বা প্র্যাটফর্মে ক্রেতা-বিক্রেতাদের মধ্যে টার্মস এন্ড কন্ডিশন বা বিক্রির শর্তাবলী থাকতে হবে যেখানে পণ্য বিক্রয়, বিক্রয়োত্তর সেবা, পরিবহন, ফেরত, পরিবর্তনসহ আনুষংগিক বিষয় বিস্তারিতভাবে উল্লেখ করতে হবে।

৩.২.১৪ কোন তৃতীয় পক্ষের পণ্য বা সেবা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিক্রয় হলে বিক্রেতা প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির নাম ও যোগাযোগের ঠিকানা, ফোন নম্বর, ই-মেইল ইত্যাদি ওয়েবসাইটে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।

৩.২.১৫ মার্কেটপ্লেসে বিক্রেতা প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির ট্রেড লাইসেন্স বা কোম্পানি রেজিস্ট্রেশন নম্বর, কেন্দ্রীয় ডিজিটাল কমার্স সেলের নিবন্ধন নম্বর বা কোন সংস্থা বা এসোসিয়েশনের সদস্য নম্বর (যদি থাকে) উল্লেখ করতে হবে। ফেসবুকে বা অন্য কোন সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে ব্যবসা পরিচালনাকারীকেও ট্রেড লাইসেন্স গ্রহণ করতে হবে।

৩.৩ পণ্য ডেলিভারী

৩.৩.১ বিক্রয়ের জন্য প্রদর্শিত পণ্যের সম্পূর্ণ মূল্য পরিশোধের পরবর্তি ২৪ (চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে পণ্য বা পণ্য সামগ্রী ডেলিভারীম্যান বা ডেলিভারী সংস্থার নিকট হস্তান্তর করতে হবে এবং ক্রেতাকে তা টেলিফোন, ই-মেইল বা এসএমএস এর মাধ্যমে জানাতে হবে।

৩.৩.২ ক্রেতা বিক্রেতা এক শহরে অবস্থান করলে ক্রয়াদেশ গ্রহণের পরবর্তি সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিন এবং ভিন্ন শহরে বা গ্রামে অবস্থিত হলে সর্বোচ্চ ১০ (দশ) দিনের মধ্যে পণ্য ডেলিভারী প্রদান করতে হবে।

- ৩.৩.৩ নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যের ক্ষেত্রে ডেলিভারীর সময় আরও সংক্ষিপ্ত হবে এবং ক্রেতাকে তা ক্রয়াদেশ গ্রহণের সময় সুস্পষ্টভাবে অবহিত করতে হবে।
- ৩.৩.৪ একই সাথে গৃহীত ক্রয়াদেশ এ একাধিক পণ্যের জন্য আলাদা আলাদা ডেলিভারী চার্জ আরোপ করা যাবে না।
- ৩.৩.৫ পণ্য বিক্রয় ও সরবরাহের ক্ষেত্রে মার্কেটপ্রেসে প্রদর্শিত পণ্যের মান ও সঠিকতা নিশ্চিতকরণের দায়দায়িত্ব মার্কেটপ্রেস স্বত্বাধিকারির উপর বর্তাবে। সময়মত ডেলিভারী প্রদান এবং মালামালের সুরক্ষার জন্য বিক্রেতা প্রতিষ্ঠান ডেলিভারী প্রতিষ্ঠান বা ডেলিভারী পারসন এর সাথে প্রয়োজনীয় চুক্তি সম্পাদন করবে। এ ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ইনস্যুরেন্স ব্যবস্থাও গ্রহণ করা যেতে পারে।
- ৩.৩.৬ পণ্য সরবরাহের সময় মুদ্রিত বিল প্রদান করতে হবে যাতে প্রদেয় বা প্রদত্ত ভ্যাট ও আয়কর (যদি থাকে) উল্লেখ থাকতে হবে।
- ৩.৩.৭ যেসব পণ্যের ওয়ারেন্টি বা গ্যারান্টি আছে, তার জন্য ওয়ারেন্টি বা গ্যারান্টি পিরিয়ড ও সেবা প্রাপ্তির স্থান ও যোগাযোগের বিস্তারিতসহ অন্যান্য শর্ত সম্বলিত কার্ড পণ্যের সাথে সরবরাহ করতে হবে।
- ৩.৩.৮ পচনশীল পণ্য দ্রুততম সময়ে ডেলিভারি দিতে হবে এবং ডেলিভারির সময় যাতে পণ্যের কোন ক্ষতি না হয় সেজন্য মার্কেটপ্রেস কর্তৃপক্ষ যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৩.৪ অভিযোগ ও প্রতিকার:

- ৩.৪.১ পণ্য ও সেবার বিষয়ে অভিযোগের জন্য মার্কেটপ্রেস, অ্যাপ বা প্ল্যাটফর্মে ফোন নাম্বার, ইমেইল বা অন্যান্য যোগাযোগের মাধ্যম সঠিকভাবে উল্লেখ করতে হবে। ক্রেতাগণ যাতে যেকোন বিষয়ে দ্রুত যোগাযোগ করতে পারে, সেজন্য ক্রেতা সংখ্যার আনুপাতিক হারে কাস্টমার কেয়ার এর কর্মী নিয়োগ দিতে হবে।
- ৩.৪.২ পণ্যের ব্যাপারে রেটিং এবং মতামত জানানোর ব্যবস্থা ওয়েবসাইট, অ্যাপ কিংবা প্ল্যাটফর্মে রাখতে হবে যাতে ভবিষ্যতে ক্রেতার পণ্যের ব্যাপারে অন্য ক্রেতাদের মতামত বা রিভিউ দেখে ক্রয়ের সিদ্ধান্ত নিতে

পারে। বিক্রেতা প্রতিষ্ঠান বা এর সাথে সংশ্লিষ্ট কেউ রিভিউ বা রেটিং এ অংশগ্রহণ করতে পারবেনা

৩.৪.৩ কোন পণ্যের বিষয়ে ক্রেতার অভিযোগ রেকর্ডের যথাযথ ব্যবস্থা রাখতে হবে এবং যেকোন অভিযোগ ৭২ ঘণ্টার মধ্যে সমাধানের ব্যবস্থা করতে হবে।

৩.৪.৪ কোন কারণে ক্রেতার চাহিদামতো পণ্য সরবরাহ করা সম্ভব না হলে, অর্ডার দেবার ৪৮ ঘণ্টার মধ্যে ক্রেতাকে তাফোন, এসএমএস, ই-মেইল বা অন্যান্য মাধ্যমে জানাতে হবে।

৩.৪.৫ এ নির্দেশিকার বিধান প্রতিপালনে ব্যর্থ হলে কর্তৃপক্ষ বিক্রেতা বা মার্কেটপ্লেস এর ট্রেড লাইসেন্স বা কোম্পানি রেজিস্ট্রেশন, ভ্যাট নিবন্ধন ইত্যাদি বাতিল করা এবং সংশ্লিষ্ট মার্কেটপ্লেস নিষিদ্ধ করণসহ অন্যান্য আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।

৩.৪.৬ এ নির্দেশিকা প্রতিপালনে ব্যর্থ হলে ক্রেতা বা সরকারী কোন সংস্থা আইনানুগ প্রতিকারের জন্য

জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তরসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট আদালতে অভিযোগ দায়ের করতে পারবে।

৩.৫ অগ্রিম পরিশোধিত মূল্য সমন্বয়ঃ

৩.৫.১ ক্রেতা কোন মাধ্যমে (ডেবিট, ক্রেডিট কার্ড, ব্যাংক ট্রান্সফার, মোবাইল ব্যাংকিং, অন্যান্য) অগ্রিম মূল্য পরিশোধ করলে এবং বিক্রেতা কোন কারণে নির্ধারিত সময়ে সে পণ্য সরবরাহ করতে ব্যর্থ হলে মূল্য পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে ক্রেতার সমস্ত টাকা ফেরত প্রদান করতে হবে। এক্ষেত্রে কোন চার্জ থাকলে মার্কেটপ্লেস বা বিক্রেতাকে তা বহন করতে হবে। মূল্য ফেরতের বিষয়ে ক্রেতাকে ইমেইল, এসএমএস, ফোন বা অন্য মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।

৩.৫.২ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অর্থ ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে ক্রেতা জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বা সংশ্লিষ্ট আদালতে মামলা দায়ের করতে পারবে।