

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगद्वारा पारित

## मानवअधिकार सम्बन्धी निर्देशिकाहरू



**राष्ट्रिय मानवअधिकार आयोग**

हरिहरभवन, ललितपुर

### आयोगका पदाधिकारीहरू

#### अध्यक्ष

माननीय केदारनाथ उपाध्याय

#### सदस्यहरू

माननीय रामनगिना सिंह

माननीय गौरी प्रधान

माननीय डा. लीला पाठक

माननीय डा. के. बी. रोकाया

#### सचिव

विशाल खनाल

**प्रकाशक** : राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग  
हरिहरभवन, ललितपुर, नेपाल

**प्रकाशन मिति** : मार्ग, २०६९

**संस्करण** : प्रथम

**प्रति** : १५००

**प्रकाशन नं.** : ११०/१५०/२०६९

**मुद्रण** : कम्पोज वर्ल्ड प्रा.लि., ठिमी

**सर्वाधिकार** : राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग, नेपाल ।

## भूमिका

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले विभिन्न समयमा पारित गरेका मानव अधिकार सम्बन्धी विभिन्न निर्देशिकाहरूको संकलन यस प्रकाशन मार्फत सार्वजनिक गरिएको छ ।

निर्देशिकाहरू मध्ये मानव अधिकार रक्षक सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका र मानव अधिकार सहकार्य र समन्वय सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका बाहेकका निर्देशिकाहरूलाई पुनः प्रकाशन गरिएको छ ।

यस प्रकाशनमा प्रकाशित मार्ग-निर्देशिकाहरू मानव अधिकार रक्षक सम्बन्धी व्यवस्थापन एवं सुरक्षा, मानव अधिकारको विविध विषयमा अनुगमान तथा अनुसन्धान तथा मानव अधिकारको क्षेत्रमा सहकार्य गर्ने तथा जानकारी राख्न चाहने सबैको लागि उपयोगी हुने अपेक्षा गरिएको छ । प्रकाशित निर्देशिकाहरूको सम्बन्धमा पाठकहरूबाट सुझाव प्राप्त भएमा भविष्यमा संशोधनको माध्यमबाट सुधार गर्न आयोगलाई सहयोग पुग्ने हुँदा आवश्यक सुझावको अपेक्षा समेत गरिएको छ ।

राष्ट्रिय मानवअधिकार आयोग

## मार्ग-निर्देशिकाहरूको बारेमा

मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धीमार्ग-निर्देशिका, २०६९

मानव अधिकार रक्षक सम्बन्धी संयुक्त राष्ट्र संघीय घोषणापत्र, १९९८ ले विश्वव्यापी रूपमा मान्यता प्राप्त मौलिक हक तथा स्वतन्त्रताहरूको प्रवर्धन र संरक्षण गर्नमा मानव अधिकार रक्षकहरूको महत्वपूर्ण र मूल्यवान भूमिका हुने कुरा स्विकार गरेको छ । नेपालको सन्दर्भमा पनि मानव अधिकार रक्षकहरूले खेलेको भूमिका महत्वपूर्ण र अत्यन्तै प्रशंसित रहेको छ । मानव अधिकार रक्षकहरूले अत्यन्तै जोखिममा रहेर पनि नागरिकहरूको मानव अधिकारको रक्षा तथा शिक्षामा अत्यन्तै महत्वपूर्ण योगदान पुऱ्याएको पाईन्छ । यस सन्दर्भमा मानव अधिकार रक्षकहरूको भूमिकालाई अबै सबल र उत्तरदायी बनाउन एवं मानव अधिकार रक्षकहरूको काम, कर्तव्य र दायित्वलाई स्पष्ट गरी निजहरूको कामलाई सुचारु र सुव्यवस्थित गर्न तथा उनीहरूको सुरक्षा सम्बन्धमा आवश्यक प्रबन्ध गर्न मानव अधिकार रक्षक सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिकाको अभाव लामो समय देखि महशुस भई आएको थियो । मिति २०६९ सालअसोज २२ र २३ गते ललितपुरमा भएको मानव अधिकार रक्षकहरूको राष्ट्रिय सम्मेलनबाट समेत मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका अविलम्ब जारी गर्न प्रस्ताव पारित गरिएको थियो । यिनै कुरालाई दृष्टिगत गर्दै राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मिति २०६९ साल मंसिर ७ गते मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९ पारित गरी जारी गरेको छ ।

## मानव अधिकार सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९

मानव अधिकारको सम्मान, संरक्षण, सम्बर्धन र परिपूर्ति गर्ने कार्य आफैमा समन्वयात्मक प्रयासबाट मात्र सफल हुने कार्य हो । कुनै व्यक्ति वा संस्था एकलैले चाहदैमा या गर्दैमा मानव अधिकारको संरक्षण र संवर्धन प्रभावकारी हुन सक्दैन । यसको लागि राज्यका संयन्त्रहरु, मानव अधिकारका क्षेत्रमा क्रियाशील संघ/संस्थाहरु लगायत अन्य सबै निकायहरुका बीचमा सहकार्य र समन्वय हुनु अत्यन्तै आवश्यक रहने गर्दछ । नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३ को धारा १३२(२)(घ) मा राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मानव अधिकारको सचेतना अभिवृद्धि गर्न नागरिक समाजसंग समन्वय र सहकार्य गर्न सक्ने प्रावधान रहेको तथा मिति २०६९ साल असोज २२ र २३ गते ललितपुरमा भएको मानव अधिकार रक्षकहरुको राष्ट्रिय सम्मेलनले सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी निर्देशिका अविलम्ब जारी गर्न पारित गरेको प्रस्तावलाई समेत दृष्टिगत गरी राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मिति २०६९ साल मंसिर ७ गते मानव अधिकार सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९ पारित गरी जारी गरेको छ ।

## कारागार तथा हिरासत अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६७

आयोगबाट लामो समयको अनुगमन, अध्ययन, छलफल तथा अन्तरक्रिया पश्चात् कारागार तथा हिरासत कक्षहरुको अवस्था तथा कैदी बन्दीहरुको मानव अधिकारको अवस्था सम्बन्धमा आवश्यक व्यवस्था गर्न, कारागार प्रशासन, कैदीबन्दीहरुको आचरण, अनुशासन, सुरक्षाकर्मीको दायित्व र कर्तव्य सम्बन्धमा अनुगमन गर्न सहज होस् भन्ने उद्देश्यले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मिति २०६७ साल असोज ७ गते पारित गरी जारी गरेको कारागार तथा हिरासत अनुगमन मार्ग-निर्देशिका पुनः प्रकाशित गरिएको छ ।

## उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्धनको लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६८

उपभोक्ताको अधिकारको सम्बन्धमा मानव अधिकारको विश्वव्यापी घोषणा पत्र, १९४८, आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक अधिकार सम्बन्धी प्रतिज्ञापत्र, १९६६, उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धी संयुक्त राष्ट्र संघीय दिग्दर्शन, १९८५ तथा १९९९ लगायतका मानव अधिकार सम्बन्धी अन्तराष्ट्रिय प्रावधानहरु तथा उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ मा रहेको राष्ट्रिय कानूनी प्रावधानले प्रदान गरेका अधिकारहरुको संरक्षण गर्ने व्यक्ति तथा संस्थाले गरेका काम कारवाही र अनुगमन गर्ने सबै सरोकारवाला निकायहरुलाई सहजहोस् भन्ने उद्देश्यले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मिति २०६८ साल साउन १२ गते पारित गरी जारी गरेको उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्धनको लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका पुनः प्रकाशित गरिएको छ ।

## शवोत्खनन् मार्ग-निर्देशिका, २०६९

नेपालमा विगतको एक दशक लामो सशस्त्र द्वन्दको क्रममा ठूलो संख्यामा व्यक्तिहरु वेपत्ता पारिएको पाईए पछि उनीहरुको पहिचान गरी अवस्था सार्वजनिक गर्न तथा गैर कानूनी रुपमा मारिएका घटनाहरुको अनुसन्धान गर्न राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग लगायत विभिन्न निकायहरुबाट केही स्थानहरुमा शवोत्खनन् भएका छन् । यसै क्रममा शवोत्खनन् मार्फत मानव अवशेष एवं सम्बद्ध प्रमाणहरुको संकलन गर्दा प्रमाणहरु नछुट्ने र नबिग्रने ढंगबाट संकलन गरी अनुसन्धान गर्न तथा अनुसन्धानमा एकरूपता ल्याउनको लागि मार्ग-निर्देशिकाको महशुस गरी राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगले मिति २०६९ साल जेठ १८ गते पारित गरी जारी गरेको शवोत्खनन् मार्ग-निर्देशिका पुनः प्रकाशित गरिएको छ ।

प्रस्तुत ५ वटा मार्ग-निर्देशिकाहरू मध्ये मिति २०६९ साल मंसिर ७ गते बसेको बैठकबाट मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९ र मानव अधिकार सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९ पारित भएका हुन् । यस्तै शवोत्खनन् मार्ग-निर्देशिका, उपभोक्ताको अधिकार संरक्षण सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका र कारागार तथा हिरासत अनुगमन मार्ग-निर्देशिकाहरू यस अघि आयोगबाट विभिन्न मितिमा पारित भएका थिए । मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धी निर्देशिका र मानव अधिकार सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी निर्देशिकाहरू प्रकाशन गर्दा यस अघि प्रकाशित भएका शवोत्खनन् मार्ग-निर्देशिका, उपभोक्ताको अधिकार संरक्षण सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, र कारागार तथा हिरासत अनुगमन मार्ग-निर्देशिकाहरू समेत एकै स्थानमा राखी प्रकाशित गर्दा यसको प्रयोग कर्ताहरूलाई सहज हुने देखिएको हुँदा उपरोक्त ५ वटै निर्देशिकाहरू एकैसाथ राखि प्रकाशन गरिएको छ ।

उपरोक्त मार्ग-निर्देशिकाहरूको प्रयोगबाट मानव अधिकारको संरक्षण र सम्बर्धनमा थप योगदान पुग्ने आशा आयोगले गरेको छ । यी मार्ग-निर्देशिकाहरूको निर्माणमा सहयोग पुऱ्याउने सबैलाई आयोगको तर्फबाट धन्यवाद ।

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग

## विषयसूचि

निर्देशिकाको नाम	पृष्ठ
१. मानव अधिकार रक्षकहरू सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९	१-२०
२. मानव अधिकार सहकार्य तथा समन्वय सम्बन्धी मार्ग-निर्देशिका, २०६९	२१-३६
३. कारागार तथा हिरासत अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६७	३७-५४
४. उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा प्रबर्द्धनका लागि अनुगमन निर्देशिका, २०६८	५५-७४
५. शवोत्खनन् मार्ग-निर्देशिका, २०६९	७५-१०२

## उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्द्धनका लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६८

मानव अधिकारको विश्वव्यापी घोषणा-पत्र १९४८ को धारा ३१ (२) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई देशबाट उपलब्ध सेवामा समान पहुँच पाउने अधिकार, धारा २५ (१) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई आफ्नो र आफ्नो परिवारको स्वास्थ्य कल्याणको लागि खाद्यान्न, कपडा, आवास, औषधी उपचारको सुविधा र सामाजिक सेवा पाउने व्यवस्था गरेकोले,

आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक अधिकार सम्बन्धी अन्तर्राष्ट्रिय प्रतिज्ञापत्रको १९६६ को धारा ११ ले भोकबाट मुक्त हुने प्रत्येक व्यक्तिको आधारभूत अधिकारलाई स्वीकार गर्दै प्रत्येक व्यक्तिको पर्याप्त खाद्य समस्याको लागि पक्ष राष्ट्रहरूले खाद्यान्नको उत्पादन, संचय तथा वितरणमा सुधार, नियमन, आपूर्तिको समन्यायिक वितरणको सुनिश्चितता सहितको अनुगमनको दायित्व राज्यलाई तोकेको, धारा १२ द्वारा स्वास्थ्यको अधिकारको सुनिश्चितता गरिएको र धारा १३ द्वारा निःशुल्क शिक्षा तथा धारा १५ ले विज्ञान तथा प्रविधिको उपयोगिताको फाइदा उपयोग गर्न पाउने अधिकारको सुनिश्चितता गरेकोले,

उपभोक्ताहरूको व्यापक हित संरक्षण प्रवर्द्धन र अधिकार सुरक्षाका लागि राष्ट्रिय र अन्तर्राष्ट्रिय रूपमा नीति र ऐन नियम बनाउन अभिप्रेरित गर्ने र उपभोक्ताहरूको क्षमता अभिवृद्धि गर्ने उद्देश्यले अन्तर्राष्ट्रिय नियमन संरचना (International Regulatory Framework) का रूपमा संयुक्त राष्ट्र संघले जारी गरेको उपभोक्ता

संरक्षण सम्बन्धी दिग्दर्शन ९ अप्रिल १९८५ मा जारी भएको व्यवस्थालाई सन् १९९९ मा विस्तार गरी सुरक्षाको अधिकार, सुसूचित हुने अधिकार, छनौटको अधिकार, सुनुवाई तथा क्षतिपूर्तिको अधिकार, उपभोक्तामा शिक्षाको अधिकार, आधारभूत आवश्यकता पूर्तिको अधिकार र स्वच्छ तथा स्वस्थ वातावरणको अधिकार समेत ८ अधिकारलाई प्रत्याभूति गरी प्रत्येक सदस्य राष्ट्रले त्यसको रक्षा प्रवर्द्धन गर्नुपर्ने व्यवस्था गरिएकोले उल्लेखित अधिकार संरक्षित र सम्बर्द्धन भए नभएको अनुगमन गर्नुपर्ने भएकोले,

आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक अधिकार सम्बन्धी अन्तर्राष्ट्रिय प्रतिज्ञापत्र १९६६ को धारा ११ लाई संयुक्त राष्ट्र संघ आर्थिक तथा सामाजिक समितिले सन् १९९९ मा सामान्य टिप्पणी नं. १२ मार्फत पर्याप्त तथा गुणस्तरयुक्त खाद्य वस्तु वा मानवीय मर्यादाका साथ खाद्यान्न खरिद गर्ने श्रोतमा आर्थिक र भौतिक पहुँच भएमा मात्र खाद्यान्नको अधिकार कार्यान्वयन हुन सक्ने व्याख्या गरेको र सोही समितिले सन् २००० मा धारा १२ (१) को व्याख्या गर्दै सामान्य टिप्पणी नं. १४ मार्फत जारी शरीर र स्वास्थ्य नियन्त्रणको अधिकार स्वास्थ्य रक्षा प्रणालीको सुनिश्चितताको अधिकार हुने गरी व्यवस्था गरेकोले अधिकारलाई राज्यबाट लागु गरे नगरेको अनुगमन तथा सुपरिवेक्षण गर्नुपर्ने देखिएकोले,

राष्ट्र संघीय मानव अधिकार आयोगको सन् २००९ फेब्रुअरीमा सम्पन्न उच्चस्तरीय बैठकले खाद्यान्नको अधिकारलाई मानव अधिकारको रूपमा उल्लेख गर्दै राष्ट्रहरूले उपयुक्त नियमन प्रणाली मार्फत खाद्यान्नको अधिकारहरू माथिका चुनौतीहरू खोज गर्न, राष्ट्रिय संयन्त्रहरूको प्रभावकारी समन्वय स्थापित गर्न, उत्तरदायित्व र जिम्मेवारी बढाउन

तथा आम उपभोक्ताको खाद्यान्न लगायत अत्यावश्यक वस्तु र सेवा पहुँच, उचित मूल्य र गुणस्तरीय वस्तु र सेवा उपलब्धताको अधिकार सुनिश्चितता गरिएकोले सो अधिकारको संरक्षण भए नभएको अनुगमन तथा सुपरिवेक्षण गर्न वाञ्छनीय देखिएकोले,

नेपालको राष्ट्रिय कानून उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ ले देहायका अधिकार प्रत्येक वस्तु र सेवा खरिद तथा उपभोग गर्ने उपभोक्तालाई प्रदान गरिएकोले र ती अधिकारहरु मानव अधिकारसँग अन्योन्याश्रित ढंगले सम्बन्धित भएकोले ती अधिकारहरु संरक्षण गर्ने व्यक्ति वा संस्थाले गरेका काम कारबाही र अनुगमनमा सहजीकरण गर्नुपर्ने भएकोले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगद्वारा उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण र प्रबर्द्धनका लागि यो अनुगमन निर्देशिका, २०६८ तयार गरी जारी गरेको छ ।

#### उपभोक्ता अधिकारहरु:

१. सुरक्षित हुन पाउने अधिकार: उपभोक्ताको जीउ ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानी पुऱ्याउने उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको विक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार ।
२. सूचित हुन पाउने अधिकार: उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको मूल्य, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदिको सूचना वा जानकारी पाउने अधिकार ।
३. छनौट गर्न पाउने अधिकार: प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा उपभोग्यवस्तु तथा सेवाको छनौट गर्ने अवसर पाउने अधिकार ।

४. सुनुवाईको अधिकार: उपभोक्ताको हक हित संरक्षणका सम्बन्धमा उपयुक्त निकायबाट सुनुवाई गर्न पाउने अधिकार ।

५. क्षतिपूर्तिको अधिकार: अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट उपभोक्ताहरुमा हुने शोषण तथा मर्काका विरुद्ध सुनुवाईपछि क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार ।

६. उपभोक्ता शिक्षाको अधिकार: उपभोक्ता हक अधिकारका साथै उपभोग्य वस्तु वा सेवा बारे औपचारिक वा अनौपचारिक शिक्षा पाउने अधिकार ।

नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३ को धारा १३२, मानव अधिकार आयोग ऐन, २०५३ को दफा २३ र राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग ( उजुरी, कारवाही तथा क्षतिपूर्ति निर्धारण) नियमावली, २०५७ को नियम २१ को अधिकार प्रयोग गरी राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगबाट यस उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा प्रबर्द्धनका लागि अनुगमन निर्देशिका, २०६८ जारी गरिएको छ ।

#### १. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

(१) यस निर्देशिकाको नाम “उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा प्रबर्द्धनका लागि अनुगमन निर्देशिका, २०६८” रहेको छ ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा:

- (क) “आयोग” भन्नाले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग सम्झनुपर्दछ ।
- (ख) “ऐन” भन्नाले मानव अधिकार आयोग ऐन, २०५३ सम्झनुपर्दछ ।
- (ग) “उपभोक्ता” भन्नाले कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवा उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनुपर्दछ ।
- (घ) “वस्तु” भन्नाले उपभोक्ताले उपभोग वा प्रयोग गर्ने वस्तु वा वस्तुहरुको समिश्रणबाट बनेको पदार्थ सम्झनुपर्दछ ।
- (ङ) “सेवा” भन्नाले कुनै कामको निमित्त कुनैपनि किसिमको सेवाशुल्क वा प्रतिफल लिई वा नलिई प्रदान गरिएको श्रम सुविधा वा परामर्श सम्झनुपर्दछ ।
- (च) “प्रदायक” भन्नाले कुनै वस्तु वा सेवा उत्पादन वा आयात वा विक्री वितरण वा कुनै रुपमा विक्री तथा प्रदान गर्ने व्यक्ति, संस्था वा निकाय सम्झनुपर्दछ । सो शब्दले सरकारी वा सहकारी वा नीजि व्यक्ति, संस्था निकायलाई सम्झनुपर्दछ ।
- (छ) “उपभोक्ता संस्था” भन्नाले उपभोक्ताको हकहित तथा सम्बर्द्धन गर्न वा मानव अधिकार रक्षा गर्न कानून बमोजिम स्थापित संस्था सम्झनुपर्दछ ।
- (ज) “अनुगमनकर्ता” भन्नाले नेपाल कानूनले वस्तु वा सेवाको अनुगमन तथा निरीक्षण वा अनुसन्धान गर्न जिम्मा पाएको निकाय वा निरीक्षक वा अधिकृत वा

- आयुक्त र आयोगले वस्तु वा सेवा अनुगमन गर्न तोकेको अधिकारी समेतलाई सम्झनुपर्दछ ।
- (झ) “अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप” भन्नाले कुनैपनि उपभोग्य वस्तु वा सेवाको वास्तविक गुणस्तर, परिमाण, मूल्य, नापतौल ढाँचा वा बनावट आदि, ढाँटी वा भुक्त्याई त्यस्तो उपभोग्य वस्तु वा सेवा विक्री वितरण वा प्रदान गर्ने, अन्य व्यक्तिले उत्पादन गरेको उपभोग्य वस्तुको गुणस्तर, परिमाण, मूल्य, नापतौल, ढाँचा, बनावट आदिमा असर पारी विक्री वितरण गर्ने कार्य सम्झनु पर्दछ ।
- (ञ) “कानूनद्वारा निषेधित र नियन्त्रित व्यापारिक क्रियाकलाप” भन्नाले नेपाल कानूनले निषेधित र नियन्त्रित गरेको व्यापारिक क्रियाकलापलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ट) “एकाधिकारपूर्ण व्यापारिक क्रियाकलाप” भन्नाले कुनै वस्तु र सेवाको उत्पादन, विक्री वितरण गर्ने व्यक्ति, प्रतिष्ठान, समूह, संघ, महासंघ आदिले आपसमा मिलि सम्भौता वा व्यवहारबाट बजारको ४० प्रतिशत वा सोभन्दा बढि हिस्सामा गर्ने व्यापारिक कारोबार समेतलाई सम्झनुपर्दछ ।
- (ठ) “अत्यावश्यक वस्तु” भन्नाले यस निर्देशिकाको अनुसूचि १ मा उल्लेखित वस्तु सम्झनुपर्दछ ।
- (ड) “अत्यावश्यक सेवा” भन्नाले आवश्यक सेवा ऐन २०१४ बमोजिम सूचिकृत सेवा सम्झनुपर्दछ ।

३. **आयोगले क्षेत्र तोक्ने:**

यस निर्देशिका बमोजिम काम गर्न आयोगले खाद्यान्न, खानेपानी, औषधी, लत्ताकपडा लगायत अत्यावश्यक वस्तु, क्षेत्र र स्वास्थ्य, शिक्षा, यातायात, संचार, विज्ञापन र दुर्गम क्षेत्रमा हवाई लगायतका अत्यावश्यक सेवा क्षेत्र तोकेको छ। आयोगले आवश्यकता अनुसार अन्य वस्तु र सेवा क्षेत्र तोक्न सक्नेछ।

४. **आयोगले अनुगमन प्रतिवेदन र कागजात माग गर्नसक्ने:**

(१) यस निर्देशिका बमोजिम उपभोक्ताको मानव अधिकारसँग सम्बन्धित वस्तु वा सेवाको कुनैपनि प्रतिवेदन, अनुसन्धान, उजुरीको कारवाही र कागजात आयोगले माग गर्न सक्नेछ।

(२) आयोगले माग गरेको कागजात र जानकारी सम्बन्धित निकायले ७ दिन भित्र उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

५. **अनुगमन गर्न सक्ने:**

(१) आयोगमा कुनैपनि उजुरी वा सूचनाबाट उपभोक्ताको मानव अधिकार हनन भएको जानकारी भएमा यस निर्देशिका बमोजिम कुनैपनि प्रदायक वा निकायको जुनसुकै स्थानको अनुगमन गर्न सक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम अनुगमन गर्न आउने निकाय वा अधिकारीलाई अनुगमनकर्ताले मागेका जानकारी र कागजात उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

६. **विशेषज्ञ वा अनुसन्धान वा परिक्षण प्रतिवेदन लिनसक्ने :**

(१) अनुगमनकर्ताले अनुगमन र अनुसन्धानको सिलसिलामा कुनैपनि सरकारी वा सरकारी स्वामित्वमा रहेका अनुसन्धानशाला वा प्रयोगशाला वा प्रतिष्ठानसँग विशेषज्ञ वा परिक्षण वा विश्लेषण प्रतिवेदन माग गर्न सक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम अनुगमनकर्ताले प्रतिवेदन माग गर्दा माग गरिएको विषयसूची र समयावधि किटान गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन समयावधि भित्रै उपलब्ध गराउनु अनुसन्धानशाला वा प्रयोगशाला वा प्रतिष्ठानको कर्तव्य हुनेछ।

७. **अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु:** अनुगमनकर्ताले अनुगमन गर्दा देहायका कुराहरु विस्तृत रूपमा हेर्नुपर्नेछ:

(१) वस्तु वा सेवाको आपूर्ति व्यवस्था के कस्तो भएको छ ? मूल्य सुलभ र पहुँचयोग्य छ वा छैन ? मापदण्ड अनुकूल गुणस्तर छ वा छैन ? नापतौल सामग्री दुरुस्त छ वा छैन ? मूल्यसूची र लेबल छ वा छैन ? जिल्ला वा स्थानीय निकायबाट नियमित बजार अनुगमन भएको छ वा छैन ?

(२) वस्तु वा सेवा क्षेत्रमा अनूचित व्यापारिक कृयाकलाप (Unfair Trade Practices), कानूनद्वारा नियन्त्रित वा निषेधित व्यापारिक कृयाकलाप (Restrictive Trade Practices) र एकाधिकारपूर्ण व्यापारिक कृयाकलाप (Monopolistic Trade Practice) छ वा छैन ?

(३) वस्तु वा सेवाको अनुगमन, अनुसन्धान वा निरीक्षण गर्ने जिम्मा पाएको अधिकारीले गरेको कामको विवरणहरु के कस्ता छन् ?

(४) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु।

८. **अनुगमनकर्ताले अनुगमन तथा निरीक्षण कार्य गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुरा र चरणहरु:**

(१) अनुगमन कार्यमा संलग्न हुने व्यक्तिले गर्नुपर्ने पूर्व तैयारी गर्नुपर्नेछ।

(क) अनुगमन भ्रमणको टिपोट सम्बन्धि फाराम साथ लिई जानु पर्नेछ।

(ख) अनुगमन भ्रमण सम्बन्धि सूची चेक लिष्ट साथ लिई जानु पर्नेछ।



- (ग) स्थानिय प्रशासन र प्रहरीलाई अनुगमन पूर्व वा अनुगमन पछि सूचना गर्न तयारी गर्नुपर्नेछ ।
  - (घ) अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवा मध्ये कुन कुन विषयलाई पहिलो प्राथमिकतामा राख्ने भने किटान गरि विषयसूची तयार गर्नुपर्नेछ ।
  - (ङ) वस्तु तथा सेवाको आपूर्ति, बिक्री वितरण, मूल्य, गुणस्तर आदिको बारेमा पर्याप्त सूचना र जानकारी हासिल गर्नुपर्नेछ ।
  - (च) अनुगमन वा निरीक्षण गर्न जानु अगावै तालिका बनाई आवश्यक पर्ने साधन, सहयोग आदिको पूर्व तैयारी गर्नुपर्नेछ ।
  - (छ) आकस्मिक/आवधिक अनुगमन गर्ने सम्बन्धमा निरीक्षण पूर्वको गोपनीयता कायम गर्नुपर्नेछ ।
  - (ज) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु ।
- (२) अनुगमन/निरीक्षणका चरणहरु:
- (क) उत्पादनको डिजाइन तथा उत्पादन विधि र प्रक्रिया
  - (ख) आयात, संचय, भण्डार, थोक बिक्री, खुद्रा बिक्री
  - (ग) वस्तु तथा सेवाको प्रयोग-उपभोगको अवस्था
  - (घ) काम नलाग्ने वस्तुको पूर्णनिर्माण, पून प्रयोग र अन्तिम विषर्जन कार्य
  - (ङ) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु ।
- (३) अत्यावश्यक वस्तु र सेवाको अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने चरणहरु:
- (क) जीउ, ज्यान, स्वास्थ्य र सम्पत्ति सुरक्षामा परिरहेको असर ।

- (ख) उत्पादन, बिक्री वितरण गर्दा कानूनी प्रकृया पूरा भए/नभएको ।
- (ग) नाप, तौल, गुणस्तर, मूल्य र उपभोक्तालाई दिनुपर्ने तत्सम्बन्धि सूचना जानकारी ।
- (घ) उपभोग हुने स्थानको र बाहिरी वातावरणीय पक्षहरु
- (ङ) प्रतिष्पर्धा र स्वच्छ बजार प्रवर्द्धन र ट्रेड मार्क लेवल र विज्ञापन प्रचार प्रसारको सत्यता
- (च) खाद्य बस्तु लगायतमा पशुऔषधि, विषादि र रसायनको प्रयोग सम्बन्धमा ।
- (छ) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु ।

९. अनुगमन प्रतिवेदन पेश गर्दा देहायका कुरा उल्लेख गर्नुपर्नेछ :

- (१) वस्तु वा सेवाहरुको आपूर्तिको श्रोत-पर्याप्तता, आपूर्ति सहज भए वा नभएको ।
- (२) वस्तुको ढुवानी र सञ्चार, भण्डारण व्यवस्था पर्याप्त भए वा नभएको । जुनजुन क्षेत्रमा अभाव हुन्छ त्यहा तत्कालै पर्याप्त मात्रामा आपूर्ति हुन सक्ने अवस्था विद्यमान रहे वा नरहेको ।
- (३) आपूर्ति गरिएको वस्तुमा जरुरत मन्द व्यक्तिका परिवारमा पुग्न सके वा नसकेको ।
- (४) क्रय शक्तिको अभावमा भोकमरी वा अन्य संकट तथा समस्या आउने स्थिति विद्यमान रहे वा नरहेको ।
- (५) आपूर्ति गरिएको खाद्य वस्तु वा अन्य वस्तुको गुणस्तर मानव उपभोग्य भए वा नभएको । उपभोक्ताले भुक्तान गरेको मूल्य अनुरूपको गुणस्तर भए वा नभएको ।

- (६) मानव उपभोग्य भए नभएको परिक्षण गर्ने पद्धति वा प्रकृया पर्याप्त भए वा नभएको ।
- (७) बजारमा अनुचित कारोबार गर्नेहरु फेला परे नपरेको र परेकोमा समुचित दण्ड सजाय सम्बन्धित निकायबाट तदरुकताका साथ भए नभएको ।
- (८) अनुगमन गर्ने अधिकार प्राप्त व्यक्ति वा कार्यालयको योग्यता अनुभव, श्रोत साधन पर्याप्त भए वा नभएको ।
- (९) बजारको अवस्था अनुरूपको नियमित अनुगमन भए वा नभएको ।
- (१०) अनुगमन गरिएका इकाइहरुको वास्तविक अवस्था भल्किने गरी लिखत तैयार भए वा नभएको । सम्बन्धित निकायले यस्ता लिखतहरुको अभिलेख राखे वा नराखेको।
- (११) एकपटक अनुगमन गरिएको उत्पादक, वितरक, सेवा प्रदायककोमा आवधिक रुपले या छड्के अनुगमन भए वा नभएको ।
- (१२) उपभोक्ताबाट प्रत्यक्षरुपले संचारक्षेत्र र सरोकारवाला संस्थाहरुबाट आएका उजुरी, गुनासा, र सुझावहरुको सुनुवाई गर्ने प्रकृया पर्याप्त भए वा नभएको ।
- (१३) उपभोक्ताले क्षतिपूर्तिको माग गरेको सन्दर्भमा गरिने छानविन र निर्णय स्पष्ट, पारदर्शिक र सन्तोषजनक भए नभएको । तोकिए बमोजिमको क्षतिपूर्ति पीडितले पाए वा नपाएको ।
- (१४) बजारको स्वच्छता, उपलब्धता, गुणस्तर, उत्पादन तथा वितरण हुने स्थानको वातावरण, उपभोग अवधि, संचय वा भण्डारणको अवस्था, आपूर्तिको श्रोतको स्पष्टता भएनभएको ।

- (१५) वस्तुको नाप तौल, प्याकेजिङ, आवश्यक सूचना जानकारी दिने लेवल आदिको उपयुक्तता र कानूनी हैसियत वा प्रावधान पूरा गरे वा नगरेको ।
- (१६) उत्पादक, वितरक तथा सेवा प्रदायकले गरेको विज्ञापन वा प्रचारले उपभोक्ता ठगिने सम्भावना रहे वा नरहेको र कबोल गरे बमोजिमको आश्वासन, उपहार, पुरस्कार आदि उपभोक्ताले प्राप्त गर्न सके वा नसकेको ।
- (१७) वस्तुको उत्पत्ति, भण्डारण, लेबलिङ्ग, उत्पादन मिति, उपयोग्य समय आदि उल्लेख भए वा नभएको ।
- (१८) अनुगमनकर्ताले देखेका अन्य कुराहरु ।

#### १०. अनुगमनकर्ताले प्रदायकसँग गरिने व्यवहार सम्बन्धमा:

वस्तु र सेवाको अनुगमन गर्दा निम्न विषयमा ध्यान दिनु पर्नेछ ।

- १) अनुगमन कर्ता प्रदायक समक्ष प्रस्तुत हुँदा पर्याप्त जानकारी दिनुपर्नेछ ।
- २) अनुगमन अवधिभर प्रदायक उपर सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्नेछ ।
- ३) अनुगमन प्रतिवेदन लिपीबद्ध गर्दा प्रदायकलाई भन्ने मौका दिनुपर्नेछ ।
- ४) अनुगमन प्रतिवेदनमा हस्ताक्षर गर्न सूचना दिनुपर्नेछ ।
- ५) म्याद सकिएको वा नष्ट गर्नुपर्ने सामग्री नष्ट गर्दा मुचुल्का तयार गर्नुपर्नेछ ।
- ६) अनुगमन पछि सम्बन्धित निकायमा हाजिर हुन जाने सूचना दिनुपर्नेछ ।

- ७) प्रदायकले अनुगमन सम्बन्धमा उजुरी गर्दा उजुरी लिनुपर्नेछ ।  
 ८) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु ।

**११. उजुरीको अनुगमन सम्बन्धमा:**

कानून बमोजिम उजुरी सुन्ने निकाय वा अधिकारीको काम कारवाहीमा अनुगमन गर्दा देहाय बमोजिमको विषयमा ध्यान दिनुपर्नेछ ।

- १) बजार अनुगमन पश्चात देखिएका कसुरमा सम्बन्धित प्रदायक उपर कारवाही भए नभएको ।
- २) उपभोक्ता र प्रदायकले दिएको उजुरीमा कारवाहि भए, नभएको ।
- ३) उजुरीकर्ताको अनुरोध अनुसार उजुरीको विवरण गोपनियता राखे, नराखेको ।
- ४) उजुरीहरु यथासमयमा कारवाहि गर्न तदारुकता देखाए वा नदेखाएको ।
- ५) अनुगमन कर्ता खटाउने निकायसंग आफ्ना गुनासा राख्ने पहुँच भए, नभएको ।
- ६) उजुरी कारवाहीको तथ्यांकहरु राखे, नराखेको ।
- ७) आवश्यक देखिएका अन्य कुराहरु ।

**१२. सहयोग गर्नुपर्ने:**

- १) अनुगमन कर्ताले आवश्यक देखेमा अनुगमन अगावै वा अनुगमन पश्चात् स्थानिय प्रशासन र प्रहरीको सहयोग लिन सक्नेछ ।
- २) यस निर्देशिका बमोजिम अनुगमनकर्ताले बस्तु वा सेवाको अनुगमन गर्दा स्थानिय प्रशासन र प्रहरीले सहयोग गर्नुपर्नेछ ।

**१३. प्रतिवेदन तयार गर्ने:**

- १) यस निर्देशिका बमोजिम आयोगले खटाएको अनुगमनकर्ता वा प्रतिवेदन पेश गर्न तोकिएको निकाय र अधिकारीले यस निर्देशिका बमोजिमको अनुगमन प्रतिवेदन आयोग समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।
- २) अनुगमनकर्ताले आयोगले तोकेको समयभित्रै अनुगमन प्रतिवेदन, सो सँग सम्बन्धित कागजात र अनुसन्धान, परिक्षण र विश्लेषण प्रतिवेदनहरु समेत पेश गर्नुपर्नेछ ।
- ३) आयोगमा पेश भएको प्रतिवेदनमा आयोगले थप प्रष्टिकरण लिन सक्नेछ । यसरी माग गरेको प्रष्टिकरण समयमै पेश गर्नु सम्बन्धितको कर्तव्य हुनेछ ।

**१४. विविध:**

- १) उपभोक्ता अधिकार र यस निर्देशिकामा उल्लेखित न्यूनतम मापदण्डहरु अबलम्बन नभएको बारेमा गुनासो भए सम्बन्धित व्यक्तिले अनुगमनकर्ताको कार्यालयमा उजुरी र गुनासो दर्ता गराउन सक्नेछ । सो उजुरीको छायाप्रति वा छुट्टै उजुरी आयोगमा दर्ता गराउन सक्नेछ ।
- २) आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकारको नियमित अनुगमनको आधारमा आवश्यक सिफारिस तथा सुधारको लागि नेपाल सरकार निकायलाई आवश्यक सिफारिस गर्न सक्नेछ ।

\*\*\*

## अनुसूचि-१

### उपभोक्ताका अधिकारहरु

१. सुरक्षित हुन पाउने अधिकार: उपभोक्ताको जीउ ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानी पुऱ्याउने उपभोग्य बस्तु तथा सेवाको विक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार ।
२. सूचित हुन पाउने अधिकार: उपभोग्य बस्तु तथा सेवाको मूल्य, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदिको सूचना वा जानकारी पाउने अधिकार ।
३. छनौट गर्न पाउने अधिकार: प्रतिष्पर्धात्मक मूल्यमा उपभोग्यबस्तु तथा सेवाको छनौट गर्ने अवसर पाउने अधिकार ।
४. सुनुवाईको अधिकार: उपभोक्ताको हक-हित संरक्षणका सम्बन्धमा उपयुक्त निकायबाट सुनुवाई गर्न पाउने अधिकार ।
५. क्षतिपूर्तिको अधिकार: अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट उपभोक्ताहरुमा हुने शोषण तथा मर्काका विरुद्ध सुनुवाईपछि क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार ।
६. उपभोक्ता शिक्षाको अधिकार: उपभोक्ता हक अधिकारका साथै उपभोग्य बस्तु वा सेवाबारे औपचारिक वा अनौपचारिक शिक्षा पाउने अधिकार ।

\*\*\*

## अनुसूचि -२

### अत्यावश्यक बस्तु तथा सेवाहरुको सूची

- (क) अत्यावश्यक बस्तुहरु
१. चामल :
- (क) मसिनो (पोखरेली र मन्सुली समेत)
- (ख) मोटा (मोटा तथा उसिना समेत)
२. मकै
३. चिउरा
४. गहुँ, मैदा र पिठो
५. दाल (क) रहर (ख) मास
६. नून
७. चिनी
८. चिया
९. खानेतेल (क) तोरीको तेल(ख) भटमासको तेल
१०. घ्यू (वनस्पति घ्यू समेत)
११. दुध (बेविफुड तथा पाउडर दूध समेत)
१२. तरकारी (आलु, प्याज, गोलभेडा )
१३. मासु (सबै प्रकारको मासु तथा माछा)
१४. फलफूल (मौसम, केरा, स्याउ, सुन्तला)

१५. मसला (जिरा, मरिच, अदुवा, लसुन, धनिया र खुर्सानी) अन्य आवश्यकीय पदार्थ
१६. औषधि
१७. मोटा बानाको कपडा (४० काउण्ट सम्मको धोती साडी समेत)
१८. साबुन (क) लुगा धुने (ख) नुहाउने
१९. मट्टितेल, डिजेल, पेट्रोल र हवाई इन्धन समेत
२०. मल
२१. (क) दाउरा (ख) कोइला

### निर्माण सामग्री

२२. सिमेन्ट
२३. फलामे छड
२४. कर्कटपाता
२५. जि.आइ.पाइप तथा पोलिथिन पाइप
२६. ईट
२७. काठ

### शैक्षिक सामग्री

२८. लेखे र छापने कागज, कापी, कलम, मसी, सिसाकलम
  २९. न्यूज प्रिन्ट
- (ख) अत्यावश्यक सेवाहरु
१. डाँक, तार वा टेलिफोन सेवा

२. जल, स्थल वा हवाईजहाजबाट यात्री वा मालसामान ओसारपसार गर्ने यातायात सेवा
३. हवाई अड्डा वा हवाईजहाजको देखभाल, त्यसको सञ्चालन वा मर्मतसँग सम्बन्धित सेवा
४. हवाई ग्राउन्ड, रेल्वे स्टेसन वा सरकारी गोदाममा मालसामान ओसारप्रसार गर्ने/भिकने वा थन्क्याउने कामसँग सम्बन्धित सेवा
५. प्रिन्ट वा सरकारी छापाखाना सम्बन्धित सेवा
६. हातहतियार खारखाना वा अरु कुनै सैनिक सरसामानको उत्पादन गर्ने, थन्क्याउने र वितरण गर्ने कामसँग सम्बन्धित नेपाल सरकार रक्षा व्यवस्थाको कुनै पनि सेवा
७. सञ्चार सेवा
८. आन्तरिक सुरक्षा कार्यसँग सम्बन्धित सेवा
९. खानेपानीको सञ्चालन तथा वितरण सेवा
१०. पर्यटन आवास, मोटेल होटल, रेस्टुराँ र रिजर्टसम्बन्धी सेवा
११. पेट्रोलियम पदार्थ (एलपी ग्याससमेत) को पैठारी, ढुवानी, भण्डारण तथा विक्री वितरणसम्बन्धि सेवा
१२. अस्पताल, स्वास्थ्य केन्द्र र औषधि निर्माण तथा विक्री वितरण सम्बन्धि सेवा
१३. फोहोरमैलाको संकलन, ढुवानी, प्रशोधन, विसर्जन, स्थल निर्माण, पूर्वाधार निर्माण संकलन स्थल एवं व्यवस्थापन क्षेत्रसँग सम्बन्धित सेवा
१४. बैंकिङ सेवा
१५. विमा सेवा

- १६. विद्युत सेवा
- १७. शिक्षा सेवा

\*\*\*

अनुसूचि -३  
आयोगमा पेश गर्ने उजुरीको ढाँचा

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगमा पेश गर्ने उजुरीको ढाँचा राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगको उजुरी, कारवाही तथा क्षतिपूर्ति निर्धारण नियमावली, २०५७ को अनुसूचि १ बमोजिमको ढाँचा अनुसार हुनेछ ।

\*\*\*