

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९



प्रकाशक
राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग

आयोगका पदाधिकारी

अध्यक्ष

माननीय तपवहादुर मगर

सदस्यहरु

माननीय डा.सूर्य प्रसाद शर्मा हुंगेल

माननीय मिहिर ठाकुर

माननीय मनोज दवाडी

माननीय लिली थापा

का.मु.सचिव

मुरारिप्रसाद खरेल

विषय-सूची

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१
२. परिभाषा	१
३. आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संवर्धन गर्ने	२
४. आयोगले आवश्यक कागजात तथा जानकारी माग गर्न सक्ने	४
५. उजूरी दिन सक्ने	४
६. आयोगले अध्ययन, छानविन, अनुसन्धान गर्ने, गराउन सक्ने	५
७. आयोगले कानूनी दायित्व पूरा भए नभएको अनुगमन गर्न सक्ने	५
८. विशेषज्ञ वा अनुसन्धान वा परीक्षण प्रतिवेदन लिन सक्ने	५
९. आयोगले प्रयोग गर्ने अधिकार सम्बन्धमा	६
१०. अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने विषय :	६
११. अनुगमन तथा निरीक्षण गर्दाका चरण	७
१२. उजूरी उपर अनुगमन सम्बन्धमा	८
१३. अनुगमन प्रतिवेदन	९
१४. आचार संहिता	१०
१५. निर्णय सम्बन्धी	११
१६. आयोगले प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्न सक्ने	११
१७. आयोगले सचेतना तथा क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने	११
१८. पुरस्कृत गर्न सक्ने	११
१९. असल नियतले गरेको कामको बचाउ	११
२०. आयोगलाई सहयोग गर्नुपर्ने	११
२१. खारेजी र बचाउ	१२

अनुसूचीहरु:

- (१) क. उपभोक्ताका अधिकार
ख. स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी उपभोक्ताको अधिकार
ग. खाद्य अधिकार र खाद्य सुरक्षाको सम्बन्धी उपभोक्ता अधिकार
घ. विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार
- (२) अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवाहरुको सूची
- (३) अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप



उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९

आयोगबाट निर्णय भई लागु मिति : २०७९/०६/०९

कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालय, सिंहदरबार, काठमाडौं
प्रत्यायोजित विधायनको प्रकृति : निर्देशिका
दर्ता नं: ४५१०८२
दर्ता मिति: २०८१/११/२६

प्रस्तावना

मानव अधिकारको विश्वव्यापी घोषणापत्र १९४८ को धारा २१ (२) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई सेवामा समान पहुँच पाउने अधिकार, धारा २५ (१) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई आफ्नो र आफ्नो परिवारको स्वास्थ्य कल्याणको लागि खाद्यान्न, कपडा, आवास, औषधि उपचारको सुविधा र सामाजिक सेवा पाउने व्यवस्था गरेको,

आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक अधिकार सम्बन्धी अन्तर्राष्ट्रिय प्रतिज्ञापत्र, १९६६ को धारा ११ ले भोकबाट मुक्त हुने प्रत्येक व्यक्तिको आधारभूत अधिकारलाई स्वीकार गर्दै प्रत्येक व्यक्तिको खाद्य समस्या समाधानको लागि पक्ष राष्ट्रहरूले खाद्यान्नको उत्पादन, संचय तथा वितरणमा सुधार, नियमन, आपूर्तिको समन्यायिक वितरणको सुनिश्चिता सहितको अनुगमनको दायित्व राज्यलाई तोकेको,

नेपालको संविधानको धारा ४४ ले प्रत्येक उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्ने र गुणस्तरहीन वस्तु वा सेवाबाट क्षति पुगेको व्यक्तिलाई कानून बमोजिम क्षतिपूर्ति पाउने हक हुने भनी उपभोक्ताको हकलाई मौलिक हकको रूपमा संवैधानिक व्यवस्थाका साथै उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका लागि कानूनहरूको कार्यान्वयन गरी बजारमा सुशासन कायम गर्नु गराउनु,

उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संबर्धन गर्नका लागि आयोगले

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९

आयोगबाट निर्णय मिति : २०७९/ ०६ / ०९

लागु मिति : २०७९/ ०६ / ०९

प्रस्तावना

मानव अधिकारको विश्वव्यापी घोषणापत्र १९४८ को धारा २१ (२) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई सेवामा समान पहुँच पाउने अधिकार, धारा २५ (१) मा प्रत्येक व्यक्तिलाई आफ्नो र आफ्नो परिवारको स्वास्थ्य कल्याणको लागि खाद्यान्न, कपडा, आवास, औषधि उपचारको सुविधा र सामाजिक सेवा पाउने व्यवस्था गरेको,

आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक अधिकार सम्बन्धी अन्तर्राष्ट्रिय प्रतिज्ञापत्र, १९६६ को धारा ११ ले भोकबाट मुक्त हुने प्रत्येक व्यक्तिको आधारभूत अधिकारलाई स्वीकार गर्दै प्रत्येक व्यक्तिको खाद्य समस्या समाधानको लागि पक्ष राष्ट्रहरूले खाद्यान्नको उत्पादन, संचय तथा वितरणमा सुधार, नियमन, आपूर्तिको समन्यायिक वितरणको सुनिश्चिता सहितको अनुगमनको दायित्व राज्यलाई तोकेको,

नेपालको संविधानको धारा ४४ ले प्रत्येक उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्ने र गुणस्तरहीन वस्तु वा सेवाबाट क्षति पुगेको व्यक्तिलाई कानून बमोजिम क्षतिपूर्ति पाउने हक हुने भनी उपभोक्ताको हकलाई मौलिक हकको रूपमा संवैधानिक व्यवस्थाका साथै उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका लागि कानूनहरूको कार्यान्वयन गरी बजारमा सुशासन कायम गर्नु गराउनु,

उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संबर्धन गर्नका लागि आयोगले यसअघि लागु गरेको उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संबर्धनका लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६८ बमोजिम भए गरेको काम कारवाहीलाई समेत आत्मसाथ गर्दै, अझ समयानुकुल र परिष्कृत रूपमा उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण संबर्धन गर्न नयाँ निर्देशिका जारी गर्न आवश्यक भएकाले, राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग ऐन, २०६८ को दफा ३२ (२) र राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग (उजुरी, कारवाही तथा क्षतिपूर्ति निर्धारण) नियमावली, २०६९ को नियम ५२ को अधिकार प्रयोग गरी राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगबाट उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९ जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद-एक

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

- (१) यस निर्देशिकाको नाम उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९ रहेको छ ।
- (२) यो निर्देशिका आयोगबाट निर्णय भएको मितिदेखि लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा

विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा :-

- (क) “अत्यावश्यक वस्तु वा सेवा” भन्नाले निर्देशिकाको अनुसूची २ मा उल्लेखित वस्तु वा सेवा सम्झनुपर्दछ । साथै उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ को दफा १९(१) वमोजिम नेपाल सरकारले निर्धारण गरेको वस्तु वा सेवाको सूची तथा आवश्यक सेवा ऐन, २०१४ वमोजिम सूचीकृत वस्तु सेवाहरु समेत सम्झनु पर्दछ ।
- (ख) “अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप” भन्नाले अनुसूची ३ मा उल्लिखित स्वच्छ बजार विरुद्धका अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलापहरुलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ग) “अनुगमनकर्ता” भन्नाले यस निर्देशिका वमोजिम उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमनका लागि आयोगले खटाएको अनुगमन टोली सदस्यहरुलाई जनाउछ । यसले नेपाल कानूनले वस्तु वा सेवाको अनुगमन, निरीक्षण तथा सुरपरिवेक्षण गर्न जिम्मेवारी पाएको निकाय वा समिति वा अनुगमन टोली वा निरीक्षण अधिकृत वा खाद्य निरीक्षक वा निरीक्षक वा अधिकृत समेतलाई जनाउदछ ।
- (घ) “आयोग” भन्नाले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग सम्झनु पर्दछ ।
- (ङ) “उपभोक्ता” भन्नाले कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवा उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्दछ । सो शब्दले उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणको हक प्राप्त गर्ने लाभग्राहीलाई समेतलाई जनाउदछ ।
- (च) “उपभोक्ताको मानव अधिकार” भन्नाले प्रत्येक उपभोक्ताको अधिकार सम्बन्धमा नेपालको संविधान, प्रचलित नेपाल कानून तथा नेपाल पक्ष भएका अन्तर्राष्ट्रिय सन्धि सम्झौतामा निहित अधिकार सहित यस निर्देशिकाको अनुसूचि(१)मा उल्लेखित अधिकारहरु(उपभोक्ता अधिकार, स्वास्थ्य सम्बन्धी उपभोक्ता अधिकार, खाद्य अधिकार र खाद्य सुरक्षा सम्बन्धी उपभोक्ता अधिकार एवं विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार)लाई जनाउँछ ।
- (छ) “उपभोक्ता संस्था” भन्नाले स्वच्छ बजार र उपभोक्ताको हकहित संरक्षण र सम्बर्धनको उद्देश्यले प्रचलित कानून वमोजिम स्थापना भएको संघ-संस्था सम्झनु पर्दछ ।
- (ज) “ऐन” भन्नाले राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग ऐन, २०६८ सम्झनु पर्दछ ।
- (झ) “पीडित” भन्नाले कुनै वस्तु वा सेवाका प्रदायक वा कानून वमोजिम दायित्व भएका अधिकारी वा संस्थाबाट उपभोक्ता मानव अधिकारको हनन् वा त्यसको दुरुत्साहन वा कानूनद्वारा निषेधित र

- नियन्त्रित व्यापारिक क्रियाकलाप भएकोमा सो कार्यबाट पीडित भएको व्यक्ति वा संस्था सम्भन्नु पर्छ ।
- (भ) “वस्तु” भन्नाले उपभोक्ताले उपभोग वा प्रयोग गर्ने वस्तु वा वस्तुहरुको समिश्रणबाट बनेको पदार्थ सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ब) “विपद्” भन्नाले कुनै स्थानमा आपत्कालीन अवस्था सिर्जना भई जन वा धनको क्षतिको साथै जीवनयापन र वातावरणमा प्रतिकूल असर पार्ने प्राकृतिक वा गैरप्राकृतिक विपद् भनी सम्भन्नु पर्छ ।
- (ट) “सेवा” भन्नाले विद्युत, खानेपानी, टेलिफोन, सूचना प्रविधि, सञ्चार, ढलनिकास, शिक्षा, वातावरणीय, बैंक वित्तीय संस्था तथा सहकारी, वीमा, स्वास्थ्य र सामाजिक, पर्यटन, मनोरञ्जन तथा खेलकुद, निर्माण तथा इन्जिनियरिङ्ग, यातायात, कानूनी तथा चिकित्सा वा त्यस्तै प्रकृतिका दस्तुर वा पारिश्रमिक लिई वा नलिई प्रदान गरिने अन्य सेवाहरुलाई सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ठ) “संघीय इकाइ” भन्नाले नेपालको संविधान अनुसार संघ, प्रदेश र स्थानीय तह सम्भन्नु पर्दछ ।

परिच्छेद-दुई

उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण सम्बन्धी

३. आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संवर्धन गर्ने

- (१) आयोगले यस निर्देशिका वमोजिम वस्तु र सेवा क्षेत्रमा उपभोक्ताको मानव अधिकारको सम्मान, संरक्षण र संवर्धन तथा त्यसको प्रभावकारी कार्यान्वयनलाई सुनिश्चित गर्न देहाय वमोजिम कार्यहरु गर्नेछ :-
- (क) कुनै पनि वस्तु वा सेवा क्षेत्रका प्रदायकबाट उपभोक्ताको हक, अधिकार हनन वा त्यसको दुरुत्साहन वा कानूनद्वारा नियन्त्रित अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप वा स्वच्छ बजार विरुद्धका कार्य भएको वा भैरहेको वा हुन सक्ने भएमा पीडित उपभोक्ता आफै वा निजको तर्फबाट कसैले वा उपभोक्ता संस्थाले आयोग समक्ष दिएको निवेदन वा उजूरी वा कुनै स्रोतबाट आयोगलाई प्राप्त भएको जानकारी वा आयोगको आफ्नै स्वविवेकमा त्यसको अनुगमन तथा अनुसन्धान गरी दोषी उपर कारवाही गर्न सिफारिस गर्ने,
- (ख) संघीय इकाइ र तिनका निकाय वा अधिकारीले उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा संवर्धन गर्ने सम्बन्धमा आफुलाई प्राप्त जिम्मेवारी पूरा गरे नगरेको सम्बन्धमा विषयगत अनुगमन रूजुसूची (चेकलिष्ट) लाई आधार बनाई आवश्यक अध्ययन, अनुसन्धान तथा अनुगमन गर्ने गराउने,
- (ग) उपभोक्ताको हक अधिकारको हनन हुनबाट रोक्ने जिम्मेवारी वा कर्तव्य भएको सम्बन्धित, संस्था, निकाय वा अधिकारीले आफ्नो जिम्मेवारी पूरा नगरेमा वा कर्तव्य पालन नगरेमा वा जिम्मेवारी

- पूरा गर्न वा कर्तव्य पालना गर्न उदासिनता देखाएमा वा कानूनको परिपालना नगरे नगराएमा वा उपभोक्ता हक अधिकार उल्लंघन गर्ने दोषि उपर कानून बमोजिम अनुसन्धान, कारवाही नगरे, नगराएमा त्यस्तो अधिकारी उपर विभागीय कारवाही तथा सजाय गर्न कारण र आधार खुलाई सम्बन्धित निकाय वा अधिकारी समक्ष सिफारिस गर्ने,
- (घ) उपभोक्ता मानव अधिकार सम्बन्धी संस्थागत जिम्मेवारी, शिक्षा र सचेतना अभिवृद्धि गर्न व्यवसायिक संस्था र यस क्षेत्रमा क्रियाशील उपभोक्ता संस्था तथा नागरिक समाजसँग समन्वय र सहकार्य गर्ने,
- (ङ) उपभोक्ता हित संरक्षणसँग सम्बन्धित प्रचलित कानूनको आवधिकरूपमा पुनरावलोकन गर्ने तथा त्यसमा गर्नुपर्ने सुधार तथा संशोधनका सम्बन्धमा नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,
- (च) उपभोक्ता अधिकारसँग सम्बन्धित अन्तर्राष्ट्रिय सन्धि वा सम्झौताको नेपाल पक्ष बन्नु पर्ने भएमा त्यसको कारणसहित नेपाल सरकारलाई सिफारिस गर्ने र पक्ष बनिसकेका सन्धि वा सम्झौताको कार्यान्वयन भए वा नभएको अनुगमन गरी कार्यान्वयन नभएको पाइएमा सोको कार्यान्वयन गर्न नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,
- (छ) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षण तथा संवर्धनका सम्बन्धमा आयोगले गरेको सिफारिस वा निर्देशन पालना वा कार्यान्वयन नगर्ने पदाधिकारी, व्यक्ति वा निकायको नाम कानून बमोजिम सार्वजनिक गरी मानव अधिकार उल्लंघनकर्ताको रूपमा अभिलेख गर्ने,
- (ज) प्रमुख चाडपर्वहरू तथा विपद्को समयमा विशेष अनुगमन गरी गराई प्रदायक वा सरोकारवाला नियामक निकायबाट प्रचलित कानून बमोजिम सुधार तथा कारवाहीका लागि सिफारिस गर्ने,
- (झ) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षणका लागि प्रदायक वा नियामक निकायबाट भएका काम कारवाहीको निरीक्षण तथा अनुगमन गर्ने, गराउने र उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षणको लागि त्यस्ता प्रदायक वा निकायले गर्नु पर्ने सुधारका सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई आवश्यक सुझाव वा निर्देशन दिने,
- (ञ) उपभोक्ता मानव अधिकारको हनन् भएको बारे अदालत समक्ष दाबी समावेश भएको विचाराधीन मुद्दाका विषयमा सम्बन्धित अदालतको अनुमतिबाट मात्र छानबिन गर्ने,
- (ट) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षण, संवर्धन, प्रवर्द्धन तथा कार्यान्वयनका सम्बन्धमा आवश्यक अध्ययन तथा अनुसन्धान गर्ने,
- (त) उपभोक्ताको विद्यमान मानव अधिकार अवस्थाको अनुगमन गरी सो सम्बन्धी प्रतिवेदनहरू सार्वजनिक गर्ने र सोको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,
- (थ) उपभोक्ताको मानव अधिकारको संरक्षण, संवर्धन तथा प्रवर्द्धनका लागि आवश्यक र उचित ठानेका अन्य कार्य गर्ने वा गराउने ।
- (२) उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका लागि आयोगबाट हुने काम कारवाहीमा सहयोग गर्नु सम्बन्धित सरोकारवालाको कर्तव्य हुनेछ ।

४. आयोगले आवश्यक कागजात तथा जानकारी माग गर्न सक्ने

- (१) उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन गर्ने क्रममा बजार अनुगमन, जनशक्ति, स्वच्छ बजार र उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण सम्बन्धमा नेपालको संघीय तहका मन्त्रालय, विभाग र कार्यालयहरुबाट भए गरेका कार्य प्रगति विवरण, जानकारी, आवश्यक कागजात, प्रतिवेदन आयोग वा अनुगमनकर्ताले माग गर्न सक्नेछ ।
- (२) आयोगले प्रदेश तह र सो अन्तर्गतका निर्देशनालय, मन्त्रालय तथा कार्यालय, निकाय वा अधिकारीबाट उपभोक्ता हक हित संरक्षणका लागि भए गरेका व्यवस्था, अनुगमन, जनशक्ति, वस्तु वा सेवाको आपूर्ति, मूल्य, गुणस्तर, शुद्धता, स्वच्छ बजार र उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका विषयमा गरेका अध्ययन, अनुसन्धान, सुपरीवेक्षण तथा अनुगमन सम्बन्धी विवरण, जानकारी तथा प्रतिवेदन माग गर्न सक्नेछ ।
- (३) आयोगले स्थानीय तहबाट बजार व्यवस्थापन, बजारको सुपरिवेक्षण, अनुगमन, स्वच्छ बजार र उपभोक्ताको मानव अधिकारको संरक्षणका लागि गरिएका व्यवस्था तथा भए गरेका काम कारवाही सम्बन्धी विवरण, जानकारी तथा प्रतिवेदन माग गर्न सक्नेछ ।
- (४) आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकारसँग सम्बन्धित वस्तु वा सेवा सम्बन्धी काम गर्ने प्रचलित कानून बमोजिम संगठित संस्था वा उत्पादक, पैठारीकर्ता, ढुवानीकर्ता, संचयकर्ता, बिक्रेता, वितरक वा सेवा प्रदायकसंग आवश्यक विवरण, जानकारी तथा प्रतिवेदन माग गर्न सक्नेछ ।
- (५) आयोगबाट माग गरेका कागजात, विवरण तथा प्रतिवेदन मागिएको समयसीमा भित्र आयोगलाई उपलब्ध गर्नु गराउनु र अनुगमनमा सहयोग गर्नु सम्बन्धित निकाय वा अधिकारीको वा सम्बन्धित प्रदायकको दायित्व हुनेछ ।
- (६) आयोगले माग गरेको कागजात र जानकारी सम्बन्धित निकाय वा प्रदायकले तोकिएको अवधिभित्र उपलब्ध नगराए ऐन बमोजिम कारवाही प्रक्रिया अगाडि बढाइनेछ ।

५. उजूरी दिन सक्ने

- (१) उपभोक्ताको मानव अधिकार उल्लङ्घन भएमा वा उल्लङ्घन हुने आशंका भएमा पीडित वा उपभोक्ता आफैले वा पीडित उपभोक्ता वा आम उपभोक्ताको तर्फबाट उपभोक्ता संस्था वा अरु कसैले आयोग समक्ष उजूरी दिन सक्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम उजूरी प्राप्त हुन आएमा आयोगले त्यस्तो उजूरी तोकिए बमोजिमको दर्ता किताबमा दर्ता गरी सोको निस्सा उजूरकर्तालाई दिनु पर्नेछ ।
- (३) उपभोक्ता मानव अधिकार उल्लङ्घन भएको सम्बन्धमा कसैले मौखिक रूपमा वा अन्य कुनै माध्यमद्वारा आयोगलाई जानकारी गराएमा आयोगले त्यस्तो जानकारी लिपिबद्ध गरी उपदफा (२) बमोजिमको दर्ता किताबमा दर्ता गर्नु पर्नेछ ।
- (४) उपदफा (१) बमोजिम आयोगमा उजूरी दिँदा वा उपदफा (३) बमोजिम जानकारी गराउँदा कुनै दस्तरु लाग्ने छैन ।

६. आयोगले अध्ययन, छानविन, अनुसन्धान गर्ने, गराउन सक्ने

- (१) उपभोक्ताको मानव अधिकारको उल्लंघन वा हनन् भइरहेको, हुन लागेको वा हुन सक्ने प्रबल सम्भावना भएको विश्वसनीय सूचना आयोगले कुनै पनि तरिकाले प्राप्त गरे पछि वा उपभोक्ताको अधिकार विरुद्ध हुने अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप वा स्वच्छ बजार विरुद्ध भइरहेको क्रियाकलापबारे आयोगमा जानकारी प्राप्त भएमा कुनै पनि प्रदायक वा निकायको काम कारवाहीका सम्बन्धमा आयोग आफैले अनुगमन, अध्ययन, छानविन र अनुसन्धान गर्न वा संघीय इकाइ, नियामक निकाय वा ती अन्तर्गतका कुनै अधिकारी वा उपभोक्ता संस्था वा विज्ञबाट अध्ययन, अनुसन्धान गर्न गराउन वा त्यस्तो अध्ययन, अनुसन्धान प्रतिवेदन पेश गर्न आदेश दिनेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम प्रतिवेदकले मागेको जानकारी तथा कागजात सम्बन्धित प्रदायक वा निकाय वा अधिकारीले उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (३) अध्ययन, अनुगमन र अनुसन्धानबाट दोषि देखिएका प्रदायक वा निकायलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही गर्न आयोगले सिफारिस गर्नेछ ।
- (४) छानविन, अनुसन्धान सम्बन्धी अन्य व्यवस्था राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग ऐन, २०६८ र राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग (उजुरी, कारवाही तथा क्षतिपूर्ति निर्धारण) नियमावली, २०६९ मा तोके बमोजिम हुनेछ ।

७. आयोगले कानूनी दायित्व पूरा भए नभएको अनुगमन गर्न सक्ने

- (१) आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण गर्न वस्तु वा सेवाको गुणस्तर तोक्ने, आपूर्ति, मूल्य, गुणस्तर, नापतौल, लेवल, विज्ञापन आदिको नियमन गर्ने संघीय इकाइ, संगठित संस्था, निकाय र ती अन्तर्गतका अधिकारीले दायित्व पूरा गरे वा नगरेको अनुगमन गर्नेछ ।
- (२) आयोगले उपदफा (१) बमोजिम अनुगमन गर्दा आवश्यक देखेमा सम्बन्धित निकायलाई सुभावा, सिफारिस तथा निर्देशन गर्नेछ ।

८. विशेषज्ञ वा अनुसन्धान वा परीक्षण प्रतिवेदन लिन सक्ने

- (१) अनुगमनकर्ताले अनुगमन, छानविन, अध्ययन र अनुसन्धानको क्रममा कुनै पनि सरकारी वा सरकारी स्वामित्वमा रहेको वा सहकारी वा निजी स्वामित्वमा रहेका अनुसन्धानशाला वा प्रयोगशाला वा प्रतिष्ठानसँग विशेषज्ञ वा परीक्षण वा प्रतिवेदन माग गर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम अनुगमनकर्ताले प्रतिवेदन माग गर्दा माग गरिएको विषय सूची र समयावधि किटान गर्नुपर्नेछ ।
- (३) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन समयावधि भित्रै उपलब्ध गराउनु सम्बन्धित प्रयोगशाला वा प्रतिष्ठानको कर्तव्य हुनेछ ।

परिच्छेद : तीन

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन सम्बन्धी

९. आयोगले प्रयोग गर्ने अधिकार सम्बन्धमा

आयोगले उपभोक्ताको मानव अधिकार सम्बन्धी कार्य सम्पादन गर्दा देहाय बमोजिम अधिकार प्रयोग गर्नेछ :

- (क) कुनै प्रदायक वा नियामक निकायका सम्बन्धित अधिकारीलाई आयोग समक्ष उपस्थित गराई जानकारी वा बयान लिने वा बकपत्र गराउने, प्रमाण बुझ्ने, दशी प्रमाण दाखिला गर्न लगाउने सम्बन्धमा अदालतलाई भए सरहको अधिकार प्रयोग गर्ने,
- (ख) कुनै वस्तु वा सेवामा स्वच्छ बजार विरुद्धका अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप हुन लागेको वा भइसकेको सूचना आयोगले कुनै किसिमबाट प्राप्त गरेमा कुनै उत्पादक, पैठारीकर्ता, हुवानीकर्ता, संचयकर्ता, बिक्रेता वा सेवा प्रदायकको उत्पादनस्थल वा भण्डारस्थल वा बिक्रिस्थल वा हुवानी साधन वा कार्यालय वा उक्त वस्तु वा सेवा सञ्चालन गरे भएको कुनै पनि स्थानमा विना सूचना प्रवेश गर्ने, खानतलासी लिने तथा त्यसरी खानतलासी लिंदा अनुचित तथा निषेधित व्यापारिक तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप भएको पाइएमा सो सम्बन्धित लिखत, प्रमाण वा सबुद कब्जामा लिने वा लिन लगाउने,
- (ग) कुनै वस्तु वा सेवाको बिक्रि वितरण सम्बन्धी कार्यबाट उपभोक्ताको मानव अधिकार हनन भइरहेको कुरा जानकारी भई तत्काल कारबाही गर्नुपर्ने आवश्यक देखिएमा उत्पादनस्थल वा भण्डारस्थल वा बिक्रिस्थल वा हुवानी साधन वा कार्यालय वा उक्त वस्तु वा सेवा सञ्चालन गरे भएको कुनै पनि स्थान वा कार्यालय वा अन्य ठाउँमा प्रवेश गर्ने र त्यस्ता वस्तु र सेवा जफत गर्ने वा गराउने,
- (घ) उपभोक्ताको मानव अधिकारको हननबाट पीडित भएको व्यक्ति वा संस्था वा समूहलाई कानून बमोजिम क्षतिपूर्ति दिन वा दिलाउन आदेश दिने,
- (ङ) वस्तु र सेवा उपभोग गर्ने सन्दर्भमा उपभोक्ता शिक्षा र सचेतनाका क्रियाकलापहरु पर्याप्त मात्रामा सञ्चालन गर्ने वा गराउने ।
- (च) कानूनमा व्यवस्था भए बमोजिम अन्य अधिकारको प्रयोग र कर्तव्यको पालना गर्ने वा गराउने ।

१०. अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने विषय :

प्रचलित कानून अनुसार अनुगमनकर्ताले कुनै वस्तु वा सेवा बजारको अनुगमन, निरीक्षण, जाँचबुझ वा खानतलासी गर्दा देहायका विषयमा समेत ध्यान दिनु पर्दछ : -

- (क) वस्तु वा सेवाको आपूर्ति अवस्था के कस्तो भएको छ; वस्तु वा सेवाको उपलब्धता आर्थिक र भौतिक दृष्टिकोणले सबैको पहुँच भित्र छ वा छैन; वस्तु तथा सेवा साँस्कृतिक रूपमा स्वीकार्य

- छ, वा छैन, मूल्य सुलभ र पहुँचयोग्य छ वा छैन, मूल्य सूचि र लेवल छ वा छैन, संघीय इकाइहरूबाट नियमित बजार अनुगमन भएको छ वा छैन;
- (ख) वस्तु वा सेवा क्षेत्रमा स्वच्छ बजार विरुद्धका अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप, कानूनद्वारा निषेधित क्रियाकलाप र एकाधिकारपूर्ण क्रियाकलाप छ वा छैन;
- (ग) वस्तु वा सेवाको अनुगमन, अनुसन्धान वा निरीक्षण गर्ने जिम्मा पाएको अधिकारीले गरेको कामको विवरणहरू के कस्ता छन्;
- (घ) उपभोक्ता अदालतमा उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी परेका मुद्दाहरूको संख्या तथा सो सम्बन्धमा भएको फैसलाको कार्यान्वयनको स्थिति के कस्तो छ;
- (ङ) उपभोक्तालाई उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ को विपरीत हुने गरी उपभोग्य वस्तु वा सेवा विक्री वा वितरणबाट कुनै पनि प्रकारको हानि नोक्सानी भई निरीक्षण अधिकृत तथा विभागको महानिर्देशक समक्ष परेका उजूरी र त्यसमा भएको कारवाहीको संख्या;
- (च) आवश्यक देखिएका अन्य विषयहरू ।

११. अनुगमन तथा निरीक्षण गर्दाका चरण

अनुगमनकर्ताले अनुगमन तथा निरीक्षण कार्य गर्दा देहायको चरणबद्ध विषयमा ध्यान दिनुपर्नेछ :

१. प्रथम चरण : अनुगमन पूर्व तयारी :

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन कार्यमा प्रस्थान गर्नुपूर्व देहायको विषय अवस्थाबारे ध्यान दिनुपर्दछ :-

- (क) अनुगमन गर्ने विषय सम्बन्धमा डेस्कबाटै आवश्यक सुचना, तथ्यांक कागजात, प्रमाण इत्यादी संकलन भए नभएको निक्कैल गर्ने ।
- (ख) अनुगमन भ्रमणको टिपोट सम्बन्धी फाराम साथमा रहे नरहेको निक्कैल गर्ने ।
- (ग) अनुगमन विषयसम्बन्धी रूजुसूचि (चेक लिस्ट) साथमा रहे नरहेको निक्कैल गर्ने ।
- (घ) टोली प्रस्थान गर्नुपूर्व अनुगमनका लागि खटिइ जाने जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालय र अन्य सम्बन्धित कार्यालयमा पत्राचार भए नभएको निक्कैल गर्ने ।
- (ङ) अनुगमनका लागि आवश्यक पर्ने श्रव्य दृश्य जस्तै क्यामरा, रकेर्डर, पेन ड्राइभ, युयसभि पोर्ट लगायतका सामग्री रहे, नरहेको निक्कैल गर्ने ।
- (च) अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवामध्ये कुन-कुन विषयलाई पहिलो प्राथमिकतामा राख्ने भन्ने किटान गरी विषय सूची तयार गर्ने ।
- (छ) वस्तु तथा सेवाको दर्ता, आपूर्ति, विक्री वितरण, मूल्य, गुणस्तर नापतौल, विज्ञापन, नियामक निकाय आदिको बारेमा पर्याप्त सूचना र जानकारी हासिल गर्ने ।
- (ज) चाडपर्व लक्षित/आकस्मिक/आवधिक/ प्रवर्धनात्मक/उद्देश्यमुलक अनुगमन गर्ने सम्बन्धमा अनुगमन तथा निरीक्षण पूर्वको गोपनीयता कायम गर्ने ।
- (झ) आवश्यक देखिएका अन्य विषयहरू ।

२. द्वितीय चरण : अनुगमनको अवधिमा गरिने कार्य:

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमनको क्रममा निम्न विषयमा केन्द्रित रही अनुगमन गर्नु पर्दछ : -

- क) अनुगमनकर्ता प्रदायक समक्ष प्रस्तुत हुँदा आफ्नो संस्थागत परिचय दिनुका साथै अनुगमन उद्देश्यबारे जानकारी दिने ।
- ख) अनुगमन अवधिभर सेवा प्रदायकसँग सम्मानजनक व्यवहार गर्ने ।
- ग) अनुगमन टोली सदस्यहरुको कार्य विभाजन गर्ने । दैनिक प्रगतिको समिक्षा गर्ने ।
- घ) अनुगमन प्रतिवेदन लीपीबद्ध गर्दा प्रदायकको भनाई राख्ने मौका दिनुपर्नेछ ।
- ङ) अनुगमन प्रतिवेदनमा लेखिएको व्यहोरा जानकारी गराई हस्ताक्षर गर्न लगाउनु पर्नेछ ।
- च) म्याद सकिएको वा नष्ट गर्नुपर्ने सामग्री नष्ट गर्दा मुचुल्का तयार गर्नु पर्नेछ ।
- छ) अनुगमन पछि सम्बन्धित प्रदायकलाई आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित निकायमा हाजिर हुन जाने सूचना दिनुपर्नेछ ।
- ज) प्रदायकले अनुगमन सम्बन्धमा उजूरी गर्दा उक्त उजूरी लिनु पर्नेछ ।
- झ) आवश्यक देखिएका अन्य विषयहरू ।

३. तृतीय चरण : अनुगमन पश्चात गरिने कार्य

कार्यादेश अनुसार तोकिएको जिल्ला, स्थान, क्षेत्रमा अनुगमन गरी टोली वा अनुगमनकर्ता फर्किनु पूर्व निम्न विषयमा ध्यान दिनु पर्दछ :-

- क) अनुगमन टोली खटिएको जिल्लाबाट फर्किनु पूर्व अनुगमन कार्य पूर्ण भए, नभएको एकिन गर्ने ।
- ख) कुनै निकाय, कार्यालय वा प्रदायकबाट सूचना जानकारी आउन बाँकी रहेको भए कहिलेसम्म कसरी कसले त्यसको फलोअप गरी सूचना संकलन गर्ने बारे निश्चित गर्ने ।
- ग) अनुगमनको दौरान संकलन भएका कागजात, प्रमाण, सूचना, टिपोट व्यवस्थित तरिकाले राख्ने ।
- घ) अनुगमन कार्यमा सकारात्मक सहयोग गरेका कार्यालय प्रमुख वा पदाधिकारी वा प्रतिनिधिहरुलाई निजहरुबाट भएको सकारात्मक सहयोगको प्रशंसा गर्ने ।
- ङ) अनुगमनबाट फर्किएको १५ दिनभित्र अनुगमन प्रतिवेदन तयार पार्ने ।
- च) अन्य आवश्यक कार्य गर्ने ।

१२. उजूरी उपर अनुगमन सम्बन्धमा

कानून बमोजिम उपभोक्ताको हक अधिकार विषयमा उजूरी सुन्ने निकाय वा अधिकारी समक्ष परेको उजूरीको कारवाही अवस्था उपर अनुगमन गर्दा देहाय बमोजिम ध्यान दिनुपर्नेछ : -

- (१) बजार अनुगमन पश्चात देखिएका कसूरमा सम्बन्धित प्रदायक उपर कारवाही भए वा नभएको
- (२) उपभोक्ता र प्रदायकले दिएको उजूरीमा कारवाही भए वा नभएको ।
- (३) उजूरीकर्ताको अनुरोध अनुसार उजूरीको विवरण गोपनियता राखे वा नराखेको
- (४) उजूरीहरु यथासमयमा कारवाही गर्न तदारुकता देखाए वा नदेखाएको ।

- (५) अनुगमनकर्ता खटाउने निकायसंग आफ्ना गुनासो राख्ने पहुँच भए वा नभएको ।
- (६) उजूरी कारवाहीको तथ्याङ्क राख्ने वा नराखेको ।
- (७) आवश्यक देखिएका अन्य विषयहरू ।

१३. अनुगमन प्रतिवेदन

(१) अनुगमन प्रतिवेदन पेश गर्दा देहायका विषयहरू उल्लेख गर्नुपर्नेछ :

- (क) वस्तु वा सेवाहरूको आपूर्तिको श्रोत-पर्याप्तता, आपूर्ति सहज भए वा नभएको,
- (ख) वस्तुको नियमित ढुवानी, भण्डारण व्यवस्था उपलब्धता पर्याप्त भए, नभएको र अभाव हुने क्षेत्रमा तत्कालै पर्याप्त मात्रामा आपूर्ति हुन सक्ने अवस्था विद्यमान रहे वा नरहेको,
- (ग) आपूर्ति गरिएको वस्तु उपभोक्तासम्म पुग्न सके नसकेको,
- (घ) क्रयशक्तिको अभावमा भोकमरी वा अन्य संकट तथा समस्या आउने स्थिति विद्यमान रहे वा नरहेको र त्यसबाट प्रभावित वा असुरक्षित भएका वर्ग र समुदाय तथा व्यक्तिहरूको पहुँच भए, नभएको,
- (ङ) आपूर्ति गरिएको खाद्य वस्तु वा अन्य वस्तुको गुणस्तर मानव उपभोग्य भए वा नभएको साथै उपभोक्ताले भुक्तान गरेको मूल्य अनुरूपको गुणस्तर भए वा नभएको,
- (च) वस्तु तथा सेवा मानव उपभोगयोग्य भए नभएको र परीक्षण गर्ने पद्धति वा प्रक्रिया पर्याप्त भए वा नभएको,
- (छ) बजारमा अनुचित कारोवार गर्नेहरू फेला परे-नपरेको र परेकोमा समुचित दण्ड सजाय सम्बन्धित निकायबाट भए वा नभएको,
- (ज) अनुगमन गर्ने अधिकार प्राप्त व्यक्ति वा कार्यालयको योग्यता अनुभव, श्रोतसाधन पर्याप्त भए वा नभएको,
- (झ) बजार अनुगमन नियमितरूपमा भए वा नभएको,
- (ञ) अनुगमन गरिएका इकाईहरूको वास्तविक अवस्था देखिने गरी लिखत तयार भए वा नभएको साथै सम्बन्धित निकायले यस्ता लिखतहरूको अभिलेख राख्ने वा नराखेको,
- (ट) एकपटक अनुगमन गरिएको उत्पादक, वितरक, सेवा प्रदायककोमा आवधिक रूपले वा छुड्के अनुगमन भए वा नभएको ।
- (ठ) उपभोक्ताबाट प्रत्यक्षरूपले संचारक्षेत्र र सरोकारवाला संस्थाहरूबाट आएका उजूरी, गुनासा र सुझावहरूको सुनुवाई गर्ने प्रकृया पर्याप्त भए वा नभएको,
- (ड) उपभोक्ताले क्षतिपूर्तिको माग गरेको सन्दर्भमा गरिने छानविन र निर्णय स्पष्ट, पारदर्शी र सन्तोषजनक भए वा नभएको र तोकिए बमोजिमको क्षतिपूर्ति पीडितले पाए वा नपाएको,
- (ढ) बजार स्वच्छता, उपलब्धता, गुणस्तर, उत्पादन तथा वितरण हुने स्थानको वातावरण, उपभोग्य अवधि, संचय वा भण्डारणको अवस्था, आपूर्तिको श्रोतको स्पष्टता भए वा नभएको,
- (ण) वस्तुको नाप तौल, प्याकेजिङ, आवश्यक सूचना जानकारी दिने लेवल आदिको उपयुक्तता र कानूनी हैसियत वा प्रावधान पूरा गरे वा नगरेको,

- (त) 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,
 - (थ) वस्तुको उत्पत्ति, भण्डारण, लेबलिङ्ग, उत्पादन मिति, उपयोग्य समय आदि उल्लेख भए वा नभएको,
 - (द) अनुगमनकर्ताले देखेका अन्य विषयहरू ।
- (२) यस निर्देशिका बमोजिम आयोगले खटाएको अनुगमनकर्ता वा प्रतिवेदन पेश गर्न तोकिएको निकाय र अधिकारीले यस निर्देशिका बमोजिमको अनुगमन प्रतिवेदन तयार गरी आयोग समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।

१४ आचार संहिता

अनुगमन गर्न जाने अनुगमनकर्ताले निम्न बमोजिम आचार संहिता पालना गर्नुपर्दछ ।

- (१) अनुगमन गर्ने स्थल र अनुगमन गरिने वस्तुको बारेमा सो कार्यमा संलग्न अनुगमनकर्ताहरू बाहेक अरु कसैलाई पनि सो बारेमा पूर्व सूचना वा जानकारी गराउनु हुँदैन ।
- (२) अनुगमनमा खटिने व्यक्तिले आफ्नो नातागोता वा इष्टमित्र कहाँ अनुगमन गर्न जानु हुँदैन ।
- (३) अनुगमन कार्यमा संलग्न कुनै पनि सदस्यले अनुगमन गर्ने निकाय वा व्यक्तिबाट कुनै पनि किसिमको चन्दा, दान, दातव्य वा उपहार स्वीकार गर्नु हुँदैन ।
- (४) अनुगमन गर्न जाँदा प्रदायकहरूले दिएको सुविधा तथा आतिथ्यता स्वीकार गर्नु हुँदैन ।
- (५) कुनै किसिमको प्रलोभन वा मोलाहिजामा पर्नु हुँदैन ।
- (६) अनुगमनको कारवाही सम्बन्धी सूचना प्रवाह गर्दा अनुगमन संयन्त्रको नेतृत्व गर्ने व्यक्तिबाट मात्र प्रवाह गर्नु पर्दछ । अन्य सदस्यले विवरण उपलब्ध गराउनु हुँदैन ।
- (७) बजार अनुगमन गर्दा अनुगमन संयन्त्रका पदाधिकारीहरू प्रदायक समक्ष मर्यादित तरिकाले प्रस्तुत हुनुपर्ने र व्यवसायीको भण्डारण स्थल वा पसलबाट जथाभावी तरिकाले माल वस्तु निकाल्नु हुँदैन ।
- (८) अनुगमन संयन्त्रका कुनै सदस्यले अनुगमन सम्बन्धी कार्य गर्दा गोप्यता भङ्ग गर्ने लगायत अन्य कुनै गैरकानुनी काम गर्ने कर्मचारी भए प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारवाही गर्न र अन्य व्यक्ति भए संयन्त्रबाट हटाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही गर्न सकिनेछ ।
- (९) मानव अधिकारको क्षेत्रको कार्यमा संलग्न संघ संस्था, उपभोक्ता हक हित संरक्षण कार्यमा संलग्न संस्थाहरू, विभिन्न सञ्चार माध्यममा कार्यरत सञ्चारकर्मीहरूले अनुगमन कार्यलाई सहयोग पुग्ने गरी अनुगमन प्रक्रियाको स्थलगत अवलोकन गर्न सक्नेछन् । तर सामान जफत गर्ने, धुल्याउने वा नष्ट गर्ने वा सिलबन्दी गर्ने कार्यमा सम्बन्धित आधिकारिक कर्मचारी वा प्रहरीद्वारा नै कार्य सम्पन्न गर्नुपर्नेछ ।

१५. निर्णय सम्बन्धी

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन गर्नका लागि खटिएको टोली वा अनुगमनकर्ताबाट आयोगलाई अनुगमन प्रतिवेदन प्राप्त भए पछि सो उपर देहाय अनुसार निर्णय तथा आदेश आयोगले गर्नेछ : -

- (१) आयोगलाई अनुगमन प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि प्रतिवेदनमा उल्लिखित तथ्य प्रमाणको आधारमा उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्धनका लागि आयोगले आवश्यक निर्णय गरी सिफारिस गर्नेछ । आयोगले सो उपर निर्णय गर्दा सम्बन्धित निकाय, कार्यालय, पदाधिकारीलाई आवश्यक निर्देशन वा आदेश पनि गर्न सक्नेछ ।
- (२) अनुगमन प्रतिवेदन अध्ययन गरी हेर्दा अनुगमन कार्य पूर्ण नभएको देखिएमा थप अनुगमन गरी यथाशीघ्र प्रतिवेदन पेश गर्न आदेश गर्न सक्नेछ ।
- (३) अनुगमन प्रतिवेदन उपर निर्णय गर्दा उपभोक्ताको मानव अधिकारको हनन् वा उल्लंघन भएको पाइएमा ऐन तथा राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग (उजूरी, कारवाही तथा क्षतिपूर्ति निर्धारण) नियमावली, २०६९ बमोजिम पीडित उपभोक्तालाई उचित क्षतिपूर्ति प्रदान गर्न आयोगले निर्णय गर्न सक्नेछ ।
- (४) पीडित लगायत आम उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका लागि आयोगले अन्य उपयुक्त नीतिगत, प्रवर्धनात्मक तथा संरक्षणात्मक निर्णय गर्न सक्नेछ ।

१६. आयोगले प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्न सक्ने

आयोग समक्ष पेश हुन आएको अनुगमन प्रतिवेदन आवश्यकतानुसार आयोगले संक्षिप्त, आंशिक वा पूर्णरूपमा सार्वजनिक गर्न सक्नेछ ।

१७. आयोगले सचेतना तथा क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने

आयोगले आवश्यकता अनुसार उपभोक्ता र वस्तु वा सेवा प्रदायकहरुलाई उपभोक्ता मानव अधिकार, व्यवसाय र मानव अधिकार तथा व्यवसायिक दायित्वका विषयमा सचेतना अभिवृद्धि तथा अनुगमन नियमन गर्ने निकायका अधिकारीहरुलाई अनुगमन सुपरीवेक्षण सम्बन्धी क्षमता अभिवृद्धि सम्बन्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेछ ।

१८. पुरस्कृत गर्न सक्ने

यस निर्देशिका बमोजिम आयोगलाई स्वच्छ बजार तथा उपभोक्ता मानव अधिकार संरक्षण तथा प्रवर्धन कार्यमा महत्वपूर्ण सूचना दिने, अध्ययन, अनुसन्धान तथा अनुगमन कार्यमा उल्लेखनीय सहयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्थालाई आयोगले पुरस्कृत गर्न सक्नेछ ।

१९. असल नियतले गरेको कामको बचाउ

यस निर्देशिका बमोजिम अध्ययन, अनुसन्धान तथा अनुगमन गर्दा असल नियतले गरेको वा गर्न खोजिएको कुनै काम कारवाहीका सम्बन्धमा कुनै मुद्दा वा कानूनी कारवाही चलाइने छैन ।

२०. आयोगलाई सहयोग गर्नुपर्ने

(१) सम्बन्धित निकाय तथा पदाधिकारीले आयोग वा अनुगमन टोली वा अनुगमनकर्ताले मागेको सहयोग उपलब्ध गराउनु निजको कर्तव्य हुनेछ ।

- (२) आयोग वा अनुगमन टोली वा अनुगमनकर्ताले मागेको सहयोग, कागजात, सूचना, तथ्यांक यथोचित समयमै उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (३) आयोगमा पेश भएको प्रतिवेदनमा आयोगले थप जानकारी लिन सक्नेछ । यसरी माग गरेको जानकारी समयमै पेश गर्नु सम्बन्धित निकाय तथा पदाधिकारीको कर्तव्य हुनेछ ।

२१. खारेजी र बचाउ

- (१) उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्धनका लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६८ खारेज गरिएको छ ।
- (२) उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण तथा सम्बर्धनका लागि अनुगमन मार्ग-निर्देशिका, २०६८ बमोजिम भए गरेको कामकारवाही यसै निर्देशिका बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

अनुसूची-१

खण्ड (क)

उपभोक्ता अधिकार

प्रत्येक उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु वा सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार हुनेछ । उपभोक्ता हक हित र सरोकारको संरक्षण गर्ने प्रयोजनका लागि प्रत्येक उपभोक्तालाई देहाय बमोजिम अधिकार हुनेछ ।

१. वस्तु वा सेवामा सहज पहुँचको अधिकार,
२. स्वच्छ प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा गुणस्तरीय वस्तु वा सेवाको छनौट गर्न पाउने अधिकार,
३. वस्तु वा सेवाको मूल्य, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदि बारे सूचित हुने अधिकार,
४. दुई वा दुईभन्दा बढी पदार्थको समिश्रणबाट बनेको वा उत्पादन वस्तुमा रहेका त्यस्ता पदार्थको मात्रा, तत्व वा प्रतिशतको सम्बन्धमा उत्पादक, पैठारीकर्ता वा विक्रेताबाट जानकारी पाउने अधिकार,
५. मानव जीउ, ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानि पुऱ्याउने वस्तु तथा सेवाको बिक्रि वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार,
६. अनुचित व्यापारिक तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप विरुद्ध उचित कानूनी कारवाही गराउन पाउने अधिकार,
७. वस्तु वा सेवाको प्रयोगबाट भएको हानि, नोक्सानी विरुद्ध क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार,
८. उपभोक्ताको हक, हितको संरक्षणका सम्बन्धमा अधिकारप्राप्त अधिकारी वा निकायबाट उपचार पाउने वा सुनुवाई हुने अधिकार,
९. उपभोक्ता शिक्षा पाउने अधिकार ।

खण्ड (ख)

स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी उपभोक्ता अधिकार

प्रत्येक नागरिकलाई गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा सहज र सर्वसुलभ रूपमा प्राप्त गर्ने अधिकार हुनेछ । कुनै पनि नागरिकलाई स्वास्थ्य सेवाबाट बञ्चित गरिने छैन । प्रत्येक नागरिकलाई देहायका शीर्षक अन्तर्गतका तोकिए बमोजिमका आधारभूत स्वास्थ्य सेवाहरु निःशुल्क प्राप्त गर्ने हक हुनेछ ।

- (क) खोप सेवा,
- (ख) एकीकृत नवजात शिशु तथा बालरोग व्यवस्थापन, पोषण सेवा, गर्भवती, प्रसव तथा सुत्केरी सेवा, परिवार नियोजन, गर्भपतन तथा प्रजनन स्वास्थ्य जस्ता मातृ, नवजात शिशु तथा बाल स्वास्थ्य सेवा,

- (ग) सरुवा रोग सम्बन्धी सेवा,
- (घ) नसर्ने रोग तथा शारीरिक विकलाङ्गता सम्बन्धी सेवा,
- (ङ) मानसिक रोग सम्बन्धी सेवा,
- (च) जेष्ठ नागरिक स्वास्थ्य सम्बन्धी सेवा,
- (छ) सामान्य आकस्मिक अवस्थाका सेवा,
- (ज) स्वास्थ्य प्रवर्धन सेवा,
- (झ) आयुर्वेद तथा अन्य मान्यता प्राप्त वैकल्पिक स्वास्थ्य सेवा,
- (ञ) नेपाल सरकारले नेपाल राजपत्रमा सूचना जारी गरी तोकेका अन्य सेवा
- (ट) नेपालसरकार वा प्रदेशसरकार वा स्थानीयसरकारले आधारभूत स्वास्थ्यसेवा भनी थप गरेका अन्य सेवाहरू

खण्ड (ग)

खाद्य अधिकार र खाद्य सुरक्षाको सम्बन्धी उपभोक्ता अधिकार

प्रत्येक नागरिकलाई खाद्य सम्बन्धी अधिकार तथा खाद्य सुरक्षाको अधिकार हुनेछ। प्रत्येक नागरिकलाई देहायको खाद्य सम्बन्धी अधिकार तथा खाद्य सुरक्षाको अधिकार हुनेछ:-

- (क) विना भेदभाव पर्याप्त, पोषणयुक्त तथा गुणस्तरीय खाद्यमा नियमित पहुँच हुने,
- (ख) भोकबाट मुक्त हुने,
- (ग) खाद्यको अभावमा जीवन जोखिममा पर्ने अवस्थाबाट सुरक्षित रहने,
- (घ) भोकमरी वा खाद्य असुरक्षाको जोखिममा रहेका व्यक्ति वा परिवारले खाद्यमा दीगो पहुँच र पोषण सहायता प्राप्त गर्ने,
- (ङ) सांस्कृतिक रूपमा स्वीकार्य खाद्य उपयोग गर्ने।

खण्ड (घ)

विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार

- (क) सङ्कटबाट प्रभावित हरेक व्यक्तिलाई संरक्षण तथा सहयोग प्राप्त गर्ने,
- (ख) विपद् जोखिमको अवस्थामा रहेका व्यक्तिहरूले सुरक्षित स्थानमा स्थान्तरण हुन पाउने,
- (ग) विपद्को अवस्थामा प्रभावितहरूको सुरक्षा, मर्यादा एवं सुरक्षित तवरले राहत, उद्धार तथा उपचार सहयोग प्राप्त गर्ने,
- (घ) विशेष संरक्षणको आवश्यकता भएका प्रभावितहरूलाई विशेष संरक्षण प्राप्त गर्ने,
- (ङ) विपद्को अवस्था हिंसा, जबरजस्ती तथा आक्रमण वा शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक असर पुगेकाहरूले पुनर्लाभको सहयोग प्राप्त गर्ने,

- (च) विपद्को अवस्थामा प्रभावितहरूको मर्काका विरुद्ध स्वच्छ सुनुवाई हुने र उपभोक्ता मानव अधिकार दावि गर्न सहयोग प्राप्त गर्ने,
- (छ) विपद्को अवस्थामा वस्तु र सेवा बजारमा कृतिम अभाव, कृतिम मूल्यवृद्धि, गुणस्तरहीन वस्तु वा सेवाको विक्रि जस्ता स्वच्छ बजार तथा उपभोक्ता मानव अधिकार विरुद्धका कार्यहरूबाट सुरक्षित हुने,
- (ज) विपद्का प्रभावितहरूले प्रतिकार्य, जिविकोपार्जन, पुनस्थापना तथा पुनर्लाभका कार्यहरू मानवतावादी सिद्धान्त, संरक्षण सिद्धान्त तथा मापदण्ड अनुकूल प्राप्त गर्ने,
- (झ) विपद्को संभावित जोखिमयुक्त क्षेत्रबाट प्रभावितहरू सुरक्षित स्थानमा स्थान्तरण हुन पाउने,
- (ञ) विपद् पूर्वतयारी, रोकथाम, नियन्त्रण, राहत तथा उद्धारका कार्यहरू मानव मर्यादित, पर्याप्त, गुणस्तरीय र सुरक्षित हुने,
- (ट) महामारीको जस्ता विपद्को अवस्थामा संक्रमणको रोकथाम, औषधि उपचार र नियन्त्रणका कार्यहरू तोकिएको मापदण्ड बमोजिम पर्याप्त एवं गुणस्तरयुक्त हुने,
- (ठ) विपद्बाट सुरक्षित हुने उपायका सम्बन्धमा शिक्षा र पूर्व सूचना पाउने,
- (ड) विपद् जोखिम न्यूनीकरण तथा व्यवस्थापनका सम्बन्धमा भएका काम कारवाहीको सम्बन्धमा सूचित हुन पाउने ।

अनुसूचि -२

अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवाहरूको सूची

(क) अत्यावश्यक वस्तु

- | | |
|---------------------------------------|--|
| १. चामल | १५. मसला |
| २. मकै | १६. चिकित्सको प्रेस्कृप्सन नचाहिने औषधि |
| ३. चिउरा | १७. मोटा बानाको कपडा (४० काउन्टसम्मको धोती, साडीसमेत) |
| ४. गहुँ, मैदा र पिठो | १८. साबुन |
| ५. दाल | १९. ग्याँस, मट्टीतेल, डिजेल, पेट्रोल र हवाई इन्धन समेत |
| ६. नुन | २०. मल |
| ७. चिनी | २१. (क) दाउरा (ख) कोइला |
| ८. चिया | |
| ९. खानेतेल | निर्माण सामग्री |
| १०. घिउ (वनस्पति घिउसमेत) | २२. सिमेन्ट |
| ११. दूध (बेबीफुड तथा पाउडर दूधसमेत) | २३. फलामे छड |
| १२. तरकारी | २४. कर्कटपाता |
| १३. मासु (सबै प्रकारको मासु तथा माछा) | |
| १४. फलफूल | |

२५. जीआई पाइप तथा पोलिथिन पाइप

२६. ईटा

२७. काठ

शैक्षिक सामग्री

२८. लेखने र छापने कागज, कापी, कलम,
मसी, सिसाकलम

२९. न्युज प्रिन्ट

३०. नेपालसरकार, प्रदेशसरकार तथा
स्थानीयसरकार बाट अत्यावश्यक वस्तु
भनि तोकेका अन्य वस्तुहरु

(ख) अत्यावश्यक सेवा

१. डाँक, तार वा टेलिफोन सेवा,

२. जल, स्थल वा हवाईजहाजबाट यात्री वा मालसामान ओसारपसार गर्ने यातायात सेवा,

३. हवाईअड्डा वा हवाईजहाजको सञ्चालन वा मर्मतसँग सम्बन्धित सेवा,

४. हवाईग्राउन्ड, रेल्वेस्टेशन वा सरकारी गोदाममा मालसामान ओसार प्रसार गर्ने/भिकनेवा
थन्क्याउने कामसँग सम्बन्धित सेवा,

५. प्रिन्ट वा सरकारी छापाखाना सम्बन्धित सेवा,

६. हातहतियार कारखाना वा अरु कुनै सैनिक सरसामानको उत्पादन गर्ने, थन्क्याउनेर 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, होटल, रेस्टुराँ र रिसोर्ट सम्बन्धी सेवा,

११. पेट्रोलियम पदार्थ(एलपी ग्याससमेत)को पैठारी, ढुवानी, भण्डारण तथा विक्री वितरण सम्बन्धि
सेवा,

१२. अस्पताल, स्वास्थ्य केन्द्रर औषधि निर्माण तथा विक्री वितरण सम्बन्धी सेवा,

१३. फोहोरमैलाको संकलन, ढुवानी, प्रशोधन, विसर्जन, स्थल निर्माण, पूर्वाधार निर्माण संकलन स्थल
एवं व्यवस्थापन क्षेत्रसँग सम्बन्धित सेवा,

१४. बैकिङ सेवा,

१५. बीमा सेवा,

१६. विद्युत सेवा,

१७. शिक्षा सेवा,

१८. इन्टरनेट सेवा,

१९. नेपाल सरकार तथा नगरपालिकाबाट अत्यावश्यक वस्तु भनि तोकेका अन्य वस्तुहरु ।

अनुसूची-३

अनुचित वा निषेधित व्यापार तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप

- (१) वस्तु वा सेवाको वास्तविक गुणस्तर, परिमाण, मूल्य, नापतौल, ढाँचा वा बनावट आदि ढाँटी, लुकाई, छिपाई वा भुक्त्याई त्यस्तो वस्तु वा सेवा बिक्री वा प्रदान गर्ने,
- (२) भ्रुठा वा भ्रमपूर्ण विज्ञापन गर्ने वा भ्रमपूर्ण विज्ञापन गरी वस्तु बिक्री गर्ने,
- (३) वस्तु वा सेवाको हकमा मौखिक, लिखित वा दृश्यबाट देहायका कुनै काम गर्ने:-
 - (क) कमसल वस्तुलाई विशिष्ट वा गुणस्तर भएको स्तरमान, गुणस्तर, मात्रा, श्रेणी, संरचना, डिजाइन देखाई बिक्री गर्ने,
 - (ख) पूर्णनिर्मित वा पुराना वस्तुलाई नयाँ हो भनी देखाई वा भुक्त्याई बिक्री गर्ने,
 - (ग) घोषित गरिएका कुनै फाइदा नहुने अवस्थामा पनि वस्तु वा सेवाको बिक्री गर्दा भ्रुठा र भ्रमपूर्ण रूपमा विज्ञापन वा सूचना प्रसार गर्ने,
 - (घ) तथ्यगत आधारबिना कुनै वस्तुको उपभोग वा प्रयोगबाट त्यस्तो वस्तुको दावी वा प्रत्याभूति गर्ने वा बिक्री गर्ने ।
- (४) कुनै वस्तु वा सेवाको वास्तविक लागतको आधारभन्दा फरक आधारमा उपभोक्ता मूल्यमा भार पर्ने गरी मूल्य निर्धारण गर्ने वा कुनै प्रतियोगिता, चिह्न, अवसर आदिको लागत समेत समावेश गरी मूल्य तय गर्ने वा त्यस्तो मूल्यमा बिक्री गर्ने,
- (५) कुनै वस्तु वा सेवाको मूल्यमा दान, इनाम वा निःशुल्क पाइने अन्य वस्तुको मूल्य वा लागत समावेश गरी मूल्य निर्धारण गर्ने वा त्यस्तो मूल्यमा त्यस्तो वस्तु वा सेवाको बिक्री गर्ने,
- (६) कुनै वस्तु वा सेवामा तोकिएको गुणस्तर वा मानकभन्दा घटी हुने वा बढी हुने गरी वा त्यस्तो वस्तु वा सेवा उपभोगबाट उपभोक्तालाई हानि, नोक्सानी पुऱ्याउने गरी त्यस्तो वस्तु उत्पादन, मिश्रण वा आपूर्ति वा ओसारपसार वा सञ्चय वा बिक्री गर्ने,
- (७) कुनै वस्तुको कृत्रिम अभाव सृजना, जम्माखोरी गर्ने वा बिक्री गर्ने,
- (८) त्रुटिपूर्ण उत्पादनबाट नष्ट भएको वस्तुको मूल्य वा व्यापारिक कारोबारको सीलसीलामा करार भएको वस्तुको मूल्य समेत अन्य वस्तुको लागत मूल्यमा समावेश गरी बिक्री गर्ने,
- (९) कुनै वस्तुलाई विस्थापित गर्न नक्कली वस्तु उत्पादन वा पैठारी गर्ने वा त्यस्तो वस्तुको बिक्री गर्ने,
- (१०) बिक्री गरेको वस्तु वा सेवाको बिल वा बिजक जारी गर्न इन्कार गर्ने वा बिल वा बिजक जारी नगर्ने वा बिल बिजक जारी गर्दा थप रकम माग गर्ने,
- (११) कुनै वस्तु उपभोग गर्दा उपभोक्तालाई हानि, नोक्सानी वा क्षति पुग्ने गरी विषादी वा कुनै रसायनको प्रयोग गर्ने वा त्यसरी प्रयोग भएको वस्तु बिक्री गर्ने,
- (१२) उपभोग गरिसक्नु पर्ने अवधि व्यतित भइसकेको उपभोग्य वस्तु वा उपभोग गर्न नमिल्ने वस्तुमा नयाँ लेबल लगाई त्यस्तो वस्तु बिक्री गर्ने,

- (१३) उपभोग गर्न नसकिने गुणस्तरहीन वस्तु पैठारी, उत्पादन वा बिक्री गर्ने,
- (१४) व्यवसायिक सेवा प्रदायकले सेवाको मूल्य, गुणस्तर, सेवा उपलब्ध गराउने स्थान र समय उल्लेख नगरी सेवा प्रदान गर्ने,
- (१५) उत्पादक, पैठारीकर्ता, ढुवानीकर्ता, सञ्चयकर्ता वा बिक्रेता वा त्यस्ता व्यक्ति र अन्य व्यक्ति, संघ संस्थाको मिलेमतोबाट कुनै वस्तुको उत्पादन, पैठारी, ढुवानी, सञ्चय वा बिक्री वितरणमा लागेको लागत र तोकिए बमोजिमभन्दा बढी मुनाफा लिई बिक्री वितरण वा ढुवानी गरी बिक्री गर्ने,
- (१६) कुनै वस्तु वा सेवा बिक्री वा प्रदान गर्दा तोकिएको व्यापारिक तहभन्दा बढी तह वा श्रृंखला खडा गरी बिक्री वा प्रदान गर्ने,
- (१७) कुनै वस्तु वा सेवा बिक्री वा प्रदान गर्न कुनै संरचना, मानक वा मापदण्ड तोकिएकोमा त्यस्तो संरचना, मानक वा मापदण्ड पूरा नगरी बिक्री गर्ने,
- (१८) कुनै व्यक्ति, संस्था वा अन्य कसैसँग मिली देहायका कुनै काम गरी कुनै वस्तु वा सेवाको माग, आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकूल प्रभाव पार्नु हुँदैन:-
- (क) कुनै वस्तुको उत्पादनका लागि चाहिने कच्चा पदार्थको कोटा निर्धारण गर्ने वा कुनै वस्तुको उत्पादन घटाउने वा त्यस्तै अन्य कुनै काम गर्ने,
- (ख) कुनै वस्तु वा सेवा सञ्चित गरी वा अन्य कुनै तरिकाले कृत्रिम अभाव खडा गर्ने,
- (ग) निर्धारित समय वा स्थानमा मात्र वस्तु वा सेवा बिक्री गर्ने वा त्यस्तै प्रकृतिका अन्य कुनै काम गर्ने ।
- (१९) कुनै वस्तु वा सेवाको सम्बन्धमा देहायका कुनै काम गर्न वा गराउन हुँदैन:-
- (क) जानीजानी कमसल वस्तुको उत्पादन, बिक्री वा पैठारी गर्न,
- (ख) कुनै वस्तु वा सेवालार्इ अर्को वस्तु वा सेवा हो भनी वा न्यूनस्तरको वस्तु वा सेवालार्इ उच्चस्तरको वस्तु वा सेवा हो भनी ढाँटी वा भुक्त्याई बिक्री गर्न,
- (ग) उपभोक्ताको स्वास्थ्यमा प्रतिकूल असर पर्ने वस्तु वा सेवाको उत्पादन वा बिक्री गर्न,
- (घ) एकै प्रकृतिका विभिन्न वस्तु उत्पादन, पैठारी वा बिक्री गर्न, व्यापारी वा व्यापारिक समूहहरू मिली त्यस्ता वस्तुको अभाव सृजना गरी मूल्य तथा आपूर्ति व्यवस्थामा प्रभाव पार्न,
- (ङ) एकै प्रकृतिको कुनै सेवा प्रदान गर्ने एकभन्दा बढी व्यापारी वा व्यापारिक समूहको मिलेमतोबाट चक्र प्रणाली, कोटा प्रणाली, आलोपालो, खेप प्रणाली वा टोकन प्रणाली अपनाई सेवा सञ्चालन गर्न,
- (च) एउटा वस्तु खरिद गर्दा अर्को वस्तु पनि खरिद गर्नु पर्ने व्यवस्था गर्न ।