उपभोक्ता अधिकार संरक्षण र व्यावसायिक आचारसंहिता

जनचेतनामूलक पुस्तिका



कोशी प्रदेश सरकार
उद्योग, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय
घरेलु तथा साना उद्योग कार्यालय
सोलुखुम्बु, नेपाल

उपभोक्ता अधिकार संरक्षण

र

व्यावसायिक आचारसंहिता

जनचेतनामूलक तथा व्यवहारिक मार्गदर्शन पुस्तिका

“सचेत उपभोक्ता • जिम्मेवार व्यवसायी • स्वच्छ बजार”

सर्वसाधारण, उपभोक्ता समूह, व्यवसायी तथा सरोकारवालाका लागि

प्रकाशकीय

वस्तु तथा सेवाको उत्पादन, वितरण र उपभोग आधुनिक अर्थतन्त्रका आधारभूत गतिविधि हुन्। बजार व्यवस्थित, प्रतिस्पर्धी, पारदर्शी र विश्वासयोग्य हुन उपभोक्ता आफ्नो अधिकारप्रति सचेत हुनु र व्यवसायीले जिम्मेवार व्यावसायिक आचरण अपनाउनु आवश्यक छ। जानकारीको अभाव, भ्रामक विज्ञापन, कृत्रिम अभाव, म्याद नाघेका वस्तु, कम तौल, अनुचित मूल्य, गुणस्तरहीन सेवा र अनलाइन कारोबारमा हुने ठगीजस्ता जोखिमबाट बच्न उपभोक्तालाई व्यावहारिक ज्ञान चाहिन्छ।

यस पुस्तिकाले उपभोक्ताका अधिकार तथा कर्तव्य, वस्तु वा सेवा खरिद गर्दा अपनाउनुपर्ने सावधानी, व्यवसायीको आचारसंहिता, गुनासो तथा उजुरी प्रक्रियाका सामान्य चरण, बजार अनुगमनको महत्व र जनचेतना कार्यक्रम सञ्चालनका उपायलाई सरल भाषामा समेटेको छ। यसलाई अन्तरक्रिया, विद्यालयस्तरीय शिक्षा, बजार सचेतना अभियान, व्यवसायी अभिमुखीकरण, पर्चा/पोस्टर निर्माण र कार्यालयको जनचेतनामूलक कार्यक्रममा आधार सामग्रीका रूपमा प्रयोग गर्न सकिन्छ।

कानुनी व्यवस्था समयक्रममा संशोधन हुन सक्ने भएकाले कुनै विवाद, उजुरी वा कारबाहीमा निर्णय लिनुअघि प्रचलित कानूनको अद्यावधिक पाठ तथा सम्बन्धित अधिकारप्राप्त निकायको निर्देशन जाँच गर्नुपर्छ। यो पुस्तिका सामान्य जनचेतना तथा मार्गदर्शनका लागि तयार गरिएको हो; कानुनी सल्लाहको विकल्प होइन।

प्रेमचन्द्र कुलुङ
उद्योग अधिकृत

यस पुस्तिकाको प्रयोग कसरी गर्ने?

- अन्तरक्रिया तथा अभिमुखीकरणमा अध्यायअनुसार छलफल गर्ने।
- व्यवसायीहरूसँग बिलबिजक, मूल्यसूची, गुणस्तर, नापतौल र गुनासो व्यवस्थापनबारे प्रतिबद्धता बनाउने।
- विद्यालय तथा समुदायमा "खरिद गर्नुअघि जाँचौँ" सूची प्रयोग गर्ने।
- स्थानीय अवस्थाअनुसार कार्यालयको नाम, उजुरी सम्पर्क र कार्यक्रम मिति थपेर परिमार्जन गर्ने।
- मुख्य सन्देशलाई पोस्टर, रेडियो सन्देश, सामाजिक सञ्जाल पोस्ट र छोटो भिडियोमा रूपान्तरण गर्ने।

विषयसूची

१. उपभोक्ता संरक्षणको परिचय र आवश्यकता १

२. उपभोक्ताका अधिकार र कर्तव्य २

३. वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा अपनाउनुपर्ने सावधानी ४

४. अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप र जोखिमका संकेत ६

५. व्यावसायिक आचारसंहिता: व्यवसायीहरुको दायित्व ८

६. वस्तु, खाद्य सामग्री र सेवामा विशेष सावधानी ११

७. डिजिटल कारोबार तथा अनलाइन खरिदमा सुरक्षा १२

८. गुनासो, उजुरी र उपचार खोज्ने सामान्य प्रक्रिया १४

९. सरकार, स्थानीय तह, व्यवसायी र उपभोक्ता संस्थाको भूमिका १६

१०. बजार अनुगमन, पारदर्शिता र स्वच्छ प्रतिस्पर्धा १७

११. व्यवहारिक उदाहरण तथा छलफल अभ्यास १८

१२. मुख्य सन्देश, चेकलिस्ट र नमुना सामग्री २०

कानुनी तथा सन्दर्भ सामग्री २३

१. उपभोक्ता संरक्षणको परिचय र आवश्यकता

१.१ उपभोक्ता को हो?

व्यक्तिगत वा संस्थागत आवश्यकता पूरा गर्न कुनै वस्तु खरिद गर्ने, सेवा लिने वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति उपभोक्ता हो। खाद्यान्न, लत्ताकपडा, औषधि, विद्युतीय सामग्री, निर्माण सामग्री, यातायात, सञ्चार, शिक्षा, स्वास्थ्य, मर्मतसम्भार, पर्यटन तथा डिजिटल सेवाका प्रयोगकर्ता सबै उपभोक्ताको दायरामा पर्न सक्छन्।

१.२ उपभोक्ता संरक्षणको अर्थ

उपभोक्ता संरक्षण भन्नाले उपभोक्ताले सुरक्षित, गुणस्तरीय र उचित मूल्यमा वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्न सक्ने वातावरण बनाउनु, सही सूचना उपलब्ध गराउनु, अनुचित व्यापारिक व्यवहार नियन्त्रण गर्नु र हानि–नोक्सानी भएमा कानूनबमोजिम उपचार पाउने व्यवस्था सुनिश्चित गर्नु हो।

१.३ किन आवश्यक छ?

- स्वास्थ्य, जीवन, सम्पत्ति र सुरक्षामा हानि पुऱ्याउन सक्ने वस्तु तथा सेवाबाट उपभोक्तालाई जोगाउन।
- मूल्य, गुणस्तर, परिमाण, शुद्धता, उत्पादन/उपभोग मिति र सेवा सर्तबारे सही सूचना सुनिश्चित गर्न।
- झुटा विज्ञापन, मिसावट, कम तौल, नक्कली वस्तु र अन्य अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप रोक्न।
- व्यवसायी र उपभोक्ताबीच विश्वास बढाई दीर्घकालीन बजार सम्बन्ध विकास गर्न।
- इमानदार व्यवसायलाई प्रोत्साहन र स्वस्थ प्रतिस्पर्धालाई प्रवर्द्धन गर्न।
- उपभोक्ता गुनासो सुनुवाइ, क्षतिपूर्ति र कानुनी उपचारमा पहुँच बढाउन।

१.४ आधारभूत सिद्धान्त

सिद्धान्त	व्यवहारमा अर्थ
सुरक्षा	जीवन, स्वास्थ्य वा सम्पत्तिमा अनुचित जोखिम नहुने वस्तु तथा सेवा।
सूचनाको पारदर्शिता	मूल्य, परिमाण, गुणस्तर, सर्त र जोखिमबारे स्पष्ट तथा सत्य सूचना।
छनोट	विकल्प र प्रतिस्पर्धी मूल्यमा उपयुक्त वस्तु वा सेवा रोज्न पाउने अवस्था।
निष्पक्ष व्यवहार	भेदभाव, दबाब, छलकपट वा अनुचित सर्तविना कारोबार।
जवाफदेहिता	व्यवसायीले आफ्ना वस्तु, सेवा, विज्ञापन र कारोबारको जिम्मेवारी लिनु।
उपचार	गुनासो, सुनुवाइ, सुधार, फिर्ता, प्रतिस्थापन वा क्षतिपूर्तिका कानुनी बाटोमा पहुँच।
शिक्षा र सहभागिता	आफ्नो अधिकार बुझ्ने, जिम्मेवार निर्णय गर्ने र आवश्यक परे आवाज उठाउने।

२. उपभोक्ताका अधिकार र कर्तव्य

२.१ उपभोक्ताका प्रमुख अधिकार

नेपालको उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ ले गुणस्तरीय वस्तु वा सेवा प्राप्त गर्ने अधिकारलाई आधार मानेर उपभोक्ताका विभिन्न हक सुनिश्चित गरेको छ। यसमा वस्तु तथा सेवामा पहुँच, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा गुणस्तरीय वस्तु वा सेवा छनोट, वस्तु तथा सेवाको मूल्य/गुणस्तर/परिमाणबारे जानकारी, सुरक्षित उपभोग, अनुचित

व्यापारिक क्रियाकलापविरुद्ध कानुनी कारबाही, हानि–नोक्सानीमा क्षतिपूर्ति, सुनुवाइ/उपचार र उपभोक्ता शिक्षा जस्ता अधिकार समावेश छन्। अधिकारको ठ्याक्कै दायरा तथा प्रयोग प्रचलित कानूनअनुसार बुझ्नुपर्छ।

- सुरक्षित वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार।
- गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा छनोट गर्ने र उचित प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा खरिद गर्ने अधिकार।
- मूल्य, गुणस्तर, परिमाण, शुद्धता, सामग्री, प्रयोग विधि, जोखिम र सेवा सर्तबारे सही सूचना पाउने अधिकार।
- भ्रामक विज्ञापन, छलकपट र अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट संरक्षण पाउने अधिकार।
- वस्तु वा सेवाबाट हानि भएमा कानूनबमोजिम उजुरी, सुनुवाइ र क्षतिपूर्तिको उपचार खोज्ने अधिकार।
- उपभोक्ता शिक्षा तथा सचेतनामूलक जानकारी पाउने अधिकार।

२.२ उपभोक्ताको जिम्मेवारी र कर्तव्य

- आफ्नो आवश्यकता, बजेट र वस्तु/सेवाको विशेषता विचार गरेर खरिद गर्ने।
- लेबल, उत्पादन तथा उपभोग मिति, म्याद, मूल्य, मात्रा, प्रयोग विधि र चेतावनी पढ्ने।
- खरिदको बिल/बिजक, भुक्तानी प्रमाण, वारेन्टी/ग्यारेन्टी कागजात र संवाद सुरक्षित राख्ने।
- वस्तु वा सेवा निर्देशनअनुसार प्रयोग गर्ने; गलत प्रयोगबाट हुने जोखिम नबढाउने।
- समस्या परे तथ्य र प्रमाणसहित सम्बन्धित विक्रेता वा अधिकारप्राप्त निकायमा गुनासो गर्ने।

- अपुष्ट आरोप, झुटा उजुरी वा सामाजिक सञ्जालमा अप्रमाणित सूचना फैलाउनबाट जोगिने।
- वातावरणमैत्री, मितव्ययी र जिम्मेवार उपभोगलाई प्रोत्साहन गर्ने।

२.३ अधिकार र जिम्मेवारीको सम्बन्ध

अधिकारको संरक्षण सरकार, नियामक निकाय र व्यवसायीको जिम्मेवारीसँग जोडिएको हुन्छ। उपभोक्ताले पनि सचेत निर्णय, प्रमाणको संरक्षण र सही सूचना खोज्ने अभ्यास गरेमा बजारलाई जवाफदेही बनाउन सहयोग पुग्छ। उपभोक्ता शिक्षाको उद्देश्य उपभोक्तामाथि सम्पूर्ण जिम्मेवारी थोपर्नु होइन; कारोबारका सबै पक्षलाई आ–आफ्नो कानुनी दायित्व पूरा गर्न सक्षम बनाउनु हो।

३. वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा अपनाउनुपर्ने सावधानी

३.१ खरिद गर्नुअघि

- आवश्यकता र बजेट निर्धारण गर्ने; केवल छुट वा विज्ञापनका कारण अनावश्यक खरिद नगर्ने।
- सम्भव भए मूल्य, गुणस्तर, परिमाण, वारेन्टी र बिक्रीपछिको सेवा तुलना गर्ने।
- विक्रेता वा सेवा प्रदायकको विश्वसनीयता तथा आधिकारिकता जाँच गर्ने।
- महँगो सामग्रीमा लिखित सर्त, प्राविधिक विवरण, जडान, मर्मत र फिर्ता/बदलाको व्यवस्था बुझ्ने।
- अनलाइन कारोबारमा वेबसाइट/पेजको परिचय, सम्पर्क विवरण, समीक्षाको विश्वसनीयता र भुक्तानीको सुरक्षा जाँच गर्ने।

३.२ खरिद गर्ने समयमा

- मूल्यसूची र वस्तुमा उल्लेखित मूल्य तुलना गर्ने; अतिरिक्त शुल्कबारे पहिले नै सोध्ने।
- प्याकेट सिल, लेबल, मात्रा, तौल, गुणस्तर चिह्न र क्षति भए/नभएको हेर्ने।
- म्याद नाघेको, लेबल अस्पष्ट भएको, प्याकेट फुटेको वा असामान्य गन्ध/रङ भएको वस्तु नकिन्ने।
- बिल वा बिजक माग्ने र त्यसमा वस्तु/सेवा, मूल्य, मात्रा तथा कारोबारको विवरण मिलेको छ कि जाँच्ने।
- डिजिटल भुक्तानी गर्दा रकम, प्राप्तकर्ता र कारोबार सन्दर्भ जाँचेर मात्र पुष्टि गर्ने।

३.३ खरिद गरेपछि

- बिल, भुक्तानीको सन्देश, वारेन्टी कार्ड र सम्झौता सुरक्षित राख्ने।
- वस्तु प्रयोग गर्नुअघि निर्देशन र सुरक्षा चेतावनी पढ्ने।
- सेवा सम्झौतामा उल्लेखित अवधि, मर्मत तथा उजुरी प्रक्रिया टिपोट गर्ने।
- समस्या देखिए फोटो/भिडियो, प्याकेट, लेबल र संवादलगायत उपलब्ध प्रमाण सुरक्षित राख्ने।
- पहिले विक्रेता/सेवा प्रदायकसँग समाधान खोज्न सकिन्छ; समाधान नभए सम्बन्धित अधिकारप्राप्त निकायमा उजुरी गर्ने।

३.४ “खरिद गर्नुअघि जाँचौँ” द्रुत सूची

जाँच गर्ने विषय	आत्मजाँच
मूल्य र परिमाण स्पष्ट छ?	☐ हो ☐ होइन
उत्पादन/म्यादसम्बन्धी सूचना पढियो?	☐ हो ☐ होइन
लेबल, गुणस्तर चिह्न र प्याकेजिङ ठीक छ?	☐ हो ☐ होइन
वस्तु/सेवाको सर्त तथा जोखिम बुझियो?	☐ हो ☐ होइन
बिल/बिजक लिने व्यवस्था भयो?	☐ हो ☐ होइन
वारेन्टी/फिर्ता/मर्मतको सर्त बुझियो?	☐ हो ☐ होइन

४. अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप र जोखिमका संकेत

अनुचित व्यापारिक व्यवहारले उपभोक्ताको निर्णय क्षमता कमजोर बनाउँछ र इमानदार व्यवसायलाई पनि नोक्सानी पुऱ्याउँछ। कुनै व्यवहार गैरकानुनी हो वा होइन भन्ने निष्कर्ष सम्बन्धित तथ्य, प्रमाण र प्रचलित कानूनका आधारमा अधिकारप्राप्त निकायले निर्धारण गर्छ।

जोखिम/व्यवहार	पहिचानका संकेत	उपभोक्ताले गर्न सक्ने काम
भ्रामक विज्ञापन	असम्भव लाभको ग्यारेन्टी, लुकेका सर्त, प्रमाणविनाको दाबी	विज्ञापन र सर्तको प्रतिलिपि सुरक्षित राख्ने; तथ्य जाँच्ने।
मूल्यमा अस्पष्टता	टाँसिएको मूल्य र मागिएको मूल्य फरक; लुकेको शुल्क	मूल्य स्पष्ट गर्न सोध्ने; बिल सुरक्षित राख्ने।
कम तौल/परिमाण	घोषित मात्रा र वास्तविक	पुनः तौल/मापन गराउने;

जोखिम/व्यवहार	पहिचानका संकेत	उपभोक्ताले गर्न सक्ने काम
	मात्रा नमिल्नु	सम्बन्धित निकायमा जानकारी दिने।
म्याद नाघेको वस्तु	म्याद समाप्त; लेबल मेटिएको वा फेरिएको शंका	नकिन्ने/प्रयोग नगर्ने; प्रमाण सुरक्षित राख्ने।
नक्कली/गुणस्तरहीन वस्तु	ब्रान्ड/लेबलको असामान्य छपाइ, विवरण नहुनु, खराबी	आधिकारिक स्रोतबाट जाँच्ने; सुरक्षित प्रयोग रोक्ने र गुनासो गर्ने।
कृत्रिम अभाव/ अनुचित सर्त	अभावको बहाना, अनावश्यक वस्तु किन्न दबाब	विश्वसनीय सूचना जाँच्ने; प्रमाणसहित जानकारी दिने।
अनलाइन ठगी	अग्रिम रकमपछि सम्पर्कविहीन, नक्कली पेज	भुक्तानी प्रमाण र संवाद सुरक्षित राख्ने; बैंक/सेवा प्रदायक र सम्बन्धित निकायमा जानकारी दिने।
बिक्रीपछिको सेवा नदिने	वारेन्टी सर्त पूरा नगर्ने वा अनावश्यक ढिलाइ	वारेन्टी/बिलसहित लिखित गुनासो गर्ने।

४.१ भ्रामक विज्ञापन कसरी चिन्ने?

- "१०० प्रतिशत ग्यारेन्टी", "कुनै जोखिम छैन", "तुरुन्तै ठूलो लाभ" जस्ता दाबीको आधार खोज्ने।
- छुटको वास्तविक मूल्य, छुटको अवधि, सीमितता र थप शुल्क जाँच्ने।
- प्रायोजित सामग्री, प्रभावकारी व्यक्तिको प्रचार र स्वतन्त्र समीक्षा छुट्याउने।

- स्वास्थ्य, वित्तीय लाभ वा सुरक्षासँग सम्बन्धित दाबीमा आधिकारिक/विशेषज्ञ स्रोतको पुष्टि खोज्ने।

४.२ म्याद, लेबल र गुणस्तर

खाद्य पदार्थ, सौन्दर्य सामग्री, औषधि, रासायनिक पदार्थ र अन्य संवेदनशील वस्तुमा म्याद तथा प्रयोग विधि विशेष महत्त्वका हुन्छन्। म्याद नाघेको वस्तु बिक्री भइरहेको देखिएमा त्यसलाई नकिन्ने र प्रयोग नगर्ने; उपलब्ध प्रमाण सुरक्षित राखी सम्बन्धित निकायलाई जानकारी दिने। लेबलमा उत्पादनकर्ता/आयातकर्ता, मात्रा, सामग्री, प्रयोग विधि, चेतावनी वा अन्य अनिवार्य विवरण आवश्यकतानुसार स्पष्ट हुनुपर्छ।

५. व्यावसायिक आचारसंहिता: व्यवसायीको दायित्व

५.१ व्यावसायिक आचारसंहिताको अर्थ

व्यावसायिक आचारसंहिता भनेको व्यवसाय सञ्चालन गर्दा कानूनको पालना, सत्यनिष्ठा, पारदर्शिता, निष्पक्षता, उपभोक्ताप्रतिको सम्मान, गुणस्तरप्रतिको प्रतिबद्धता र जवाफदेहिता कायम गर्ने व्यवहारिक मानक हो। आचारसंहिताले कानुनी दायित्वलाई प्रतिस्थापन गर्दैन; कानूनको पालना गर्दै विश्वासयोग्य व्यवसाय सञ्चालन गर्न थप मार्गदर्शन दिन्छ।

५.२ व्यवसायीले पालना गर्नुपर्ने प्रमुख मानक

क्षेत्र	व्यवहारिक प्रतिबद्धता
कानूनको पालना	व्यवसाय दर्ता/इजाजत, कर, गुणस्तर, नापतौल, लेबल तथा अन्य लागू मापदण्ड पालना गर्ने।
सत्य सूचना	वस्तु/सेवाको मूल्य, गुण, परिमाण, सामग्री, जोखिम र सर्तबारे सही सूचना दिने।

उचित मूल्य	लागू कानूनअनुसार मूल्य र शुल्क स्पष्ट राख्ने; अनुचित असुली वा लुकेका शुल्कबाट बच्ने।
गुणस्तर र सुरक्षा	गुणस्तरहीन, नक्कली, असुरक्षित वा म्याद नाघेका वस्तु बिक्री नगर्ने।
बिलबिजक	कारोबारको सही अभिलेख राख्ने र प्रचलित नियमअनुसार बिल/बिजक उपलब्ध गराउने।
नापतौलमा इमानदारी	मान्य तथा सही मापन उपकरण प्रयोग गर्ने; तौल/परिमाणमा छल नगर्ने।
विज्ञापनमा सत्यता	अतिरञ्जित, झुटा वा भ्रम सिर्जना गर्ने दाबी नगर्ने; सर्त स्पष्ट उल्लेख गर्ने।
सम्मानजनक व्यवहार	ग्राहकसँग शिष्ट, निष्पक्ष र भेदभावरहित व्यवहार गर्ने।
गुनासो समाधान	गुनासो ध्यानपूर्वक सुन्ने, अभिलेख राख्ने र उचित समयमा समाधानको प्रयास गर्ने।
गोपनीयता	कारोबारका क्रममा प्राप्त व्यक्तिगत विवरणको अनावश्यक प्रयोग वा खुलासा नगर्ने।
बिक्रीपछिको सेवा	वारेन्टी/ग्यारेन्टी तथा सम्झौतामा उल्लेखित दायित्व पूरा गर्ने।
स्वच्छ प्रतिस्पर्धा	प्रतिस्पर्धीलाई बदनाम गर्ने झुटा प्रचार, मिलेमतो वा भ्रमित पार्ने व्यवहार नगर्ने।
वातावरणीय जिम्मेवारी	फोहोर, प्याकेजिङ र जोखिमयुक्त सामग्रीको व्यवस्थापनमा लागू मापदण्ड पालना गर्ने।

५.३ ग्राहक सेवामा अपेक्षित व्यवहार

- ग्राहकलाई अभिवादन गर्ने, ध्यानपूर्वक सुन्ने र सरल भाषामा जानकारी दिने।

- वस्तु उपलब्ध नभए वा सेवा दिन नसकिने भए वास्तविक अवस्था स्पष्ट बताउने।
- ग्राहकलाई अनावश्यक वस्तु वा सेवा किन्न दबाब नदिने।
- फिर्ता, बदलाब, मर्मत र वारेन्टीका सर्त कारोबारअघि स्पष्ट गर्ने।
- गुनासो गर्ने ग्राहकलाई अपमान, धम्की वा प्रतिशोधको व्यवहार नगर्ने।
- कर्मचारीलाई उपभोक्ता अधिकार, सुरक्षा, गोपनीयता र गुनासो व्यवस्थापनबारे नियमित जानकारी दिने।

५.४ व्यवसायस्थलमा राख्नुपर्ने व्यवस्था

- पढ्न सकिने स्थानमा मूल्यसूची र आवश्यक सूचना राख्ने।
- व्यवसायको परिचय, सम्पर्क र आवश्यक दर्ता/इजाजतसम्बन्धी विवरण लागू नियमअनुसार उपलब्ध राख्ने।
- बिल/बिजक जारी गर्ने र खरिद/बिक्री अभिलेख व्यवस्थित राख्ने।
- म्याद, भण्डारण, सरसफाइ र उत्पादनको अवस्थाको नियमित जाँच गर्ने।
- गुनासो दर्ता गर्ने माध्यम र जिम्मेवार व्यक्तिको व्यवस्था गर्ने।
- वारेन्टी/ग्यारेन्टी, बिक्रीपछिको सेवा र फिर्ता/बदलाको नीति स्पष्ट राख्ने।
- नापतौल उपकरणको शुद्धता जाँच गराउने र नियमानुसार प्रमाणीकरण/नवीकरण गर्ने।

५.५ व्यवसायीको स्वैच्छिक आचारसंहिता प्रतिज्ञा

म/हामी व्यवसाय सञ्चालन गर्दा प्रचलित कानून र मापदण्ड पालना गर्नेछौँ; उपभोक्तालाई सत्य र स्पष्ट सूचना दिनेछौँ; उचित मूल्य, सही नापतौल र गुणस्तरीय वस्तु/सेवा सुनिश्चित गर्न प्रयास गर्नेछौँ; बिल/बिजक उपलब्ध गराउनेछौँ; भ्रामक विज्ञापन तथा अनुचित व्यापारिक व्यवहारबाट टाढा रहनेछौँ; गुनासो सम्मानपूर्वक सुनी समाधानका लागि जिम्मेवार प्रयास गर्नेछौँ; र इमानदार, पारदर्शी तथा स्वच्छ प्रतिस्पर्धात्मक बजार निर्माणमा योगदान दिनेछौँ।

६. वस्तु, खाद्य सामग्री र सेवामा विशेष सावधानी

६.१ खाद्य सामग्री

- उत्पादन/म्याद, प्याकेटको अवस्था, भण्डारण अवस्था र आवश्यक लेबल जाँच्ने।
- कच्चा र पकाएको खाना छुट्टाछुट्टै राख्ने; खाद्य पदार्थलाई फोहोर, कीरा र रसायनबाट सुरक्षित राख्ने।
- असामान्य गन्ध, रङ, बनावट वा प्याकेट फुलेको/चुहिएको देखिएमा प्रयोग नगर्ने।
- खुला खाद्य पदार्थ खरिद गर्दा सरसफाइ, ढाकिएको अवस्था र विक्रेताको स्वच्छता हेर्ने।
- एलर्जी वा विशेष आहारसम्बन्धी आवश्यकता भए सामग्री सूची पढ्ने र आवश्यक प्रश्न सोध्ने।

६.२ औषधि, स्वास्थ्य तथा व्यक्तिगत हेरचाहका सामग्री

- औषधि वा स्वास्थ्यसम्बन्धी सामग्री अधिकृत/विश्वसनीय स्रोतबाट मात्र खरिद गर्ने।
- प्याकेट, म्याद, ब्याच/लट नम्बर, आवश्यक भण्डारण र प्रयोग निर्देशन जाँच्ने।
- औषधि चिकित्सक वा अधिकृत स्वास्थ्यकर्मीको सल्लाहअनुसार प्रयोग गर्ने; विज्ञापनका आधारमा उपचार परिवर्तन नगर्ने।
- अनधिकृत उपचार, चमत्कारी निको पार्ने दाबी वा प्रमाणविहीन स्वास्थ्य उत्पादनप्रति सावधान रहने।

६.३ विद्युतीय तथा टिकाउ वस्तु

- वस्तुको मोडेल, प्राविधिक विशेषता, सुरक्षा चिह्न, वारेन्टी र बिक्रीपछिको सेवा बुझ्ने।

- स्थापना/मर्मत योग्य प्राविधिकबाट गराउने र सुरक्षा निर्देशन पालना गर्ने।
- बिल, सिरियल नम्बर, वारेन्टी कार्ड र मर्मत अभिलेख सुरक्षित राख्ने।
- असामान्य ताप, धुवाँ, आवाज वा विद्युत् चुहावटको संकेत भए प्रयोग बन्द गरी सुरक्षित प्राविधिक सहयोग लिने।

६.४ निर्माण सामग्री तथा प्राविधिक सेवा

- मापदण्ड, ग्रेड, ब्रान्ड, मात्रा र परीक्षण/प्रमाणीकरणसम्बन्धी कागजात आवश्यकतानुसार जाँच्ने।
- ठेकेदार वा सेवा प्रदायकसँग कामको दायरा, लागत, समयसीमा, भुक्तानी र त्रुटि सच्याउने सर्त लिखित गर्ने।
- काम सम्पन्न भएपछि परीक्षण, हस्तान्तरण र वारेन्टीसम्बन्धी विवरण सुरक्षित राख्ने।

६.५ यातायात, होटल, मर्मत र अन्य सेवा

- सेवाको मूल्य, समावेश सुविधा, अतिरिक्त शुल्क र रद्द/फिर्ता सर्त पहिल्यै बुझ्ने।
- सेवा प्रदायकको अनुमति वा योग्यतासम्बन्धी आवश्यक विवरण जाँच्ने।
- काम सुरु गर्नुअघि अनुमानित लागत र स्वीकृति प्रक्रिया स्पष्ट गर्ने।
- सेवा पूरा भएपछि बिल, सेवा विवरण र गुनासो सम्पर्क सुरक्षित राख्ने.

७. डिजिटल कारोबार तथा अनलाइन खरिदमा सुरक्षा

७.१ अनलाइन खरिदअघि

- विक्रेताको वास्तविक परिचय, फोन/ठेगाना, कारोबार इतिहास र स्पष्ट सर्त जाँच्ने।

- असामान्य रूपमा कम मूल्य, तत्काल पैसा पठाउन दबाब वा “आज मात्रै” भन्ने हतारोबाट सावधान रहने।
- फिर्ता/बदलाब, ढुवानी शुल्क, डेलिभरी अवधि र गोपनीयता नीति पढ्ने।
- सम्भव भए सुरक्षित भुक्तानी माध्यम प्रयोग गर्ने र अपरिचित व्यक्तिलाई संवेदनशील विवरण नदिने।

७.२ डिजिटल सुरक्षा अभ्यास

- OTP, PIN, पासवर्ड र बैंकिङ विवरण कसैलाई नदिने।
- अपरिचित लिंक, QR कोड वा फाइल खोल्नुअघि स्रोत जाँच्ने।
- भुक्तानी प्राप्त भएको भनाइ मात्रमा भर नपरी आफ्नै आधिकारिक एप/खातामा कारोबार पुष्टि गर्ने।
- स्क्रिनसट, अर्डर नम्बर, संवाद, भुक्तानी सन्दर्भ र डेलिभरी प्रमाण सुरक्षित राख्ने।
- ठगीको शंका भए बैंक/भुक्तानी सेवा प्रदायकलाई शीघ्र जानकारी दिई आवश्यक आधिकारिक उजुरी गर्ने।

७.३ अनलाइन विज्ञापन र व्यक्तिगत जानकारी

सामाजिक सञ्जालमा देखिएको पेज, अनुयायी संख्या वा ग्राहकका टिप्पणी मात्रले विक्रेता विश्वसनीय प्रमाणित हुँदैन। नक्कली समीक्षा, चोरी गरिएका तस्बिर र नक्कली ब्रान्ड प्रयोग हुन सक्छन्। विक्रेताको परिचय, वस्तुको वास्तविक तस्बिर/विवरण, सम्पर्क र कारोबारका सर्त पुष्टि गरेर मात्र खरिद गर्नु उपयुक्त हुन्छ। खरिदका लागि आवश्यकभन्दा बढी व्यक्तिगत विवरण नदिनुहोस्। पहिचानपत्र, बैंक विवरण वा अन्य संवेदनशील सूचना किन चाहिएको हो भनेर बुझ्नुहोस्।

८. गुनासो, उजुरी र उपचार खोज्ने सामान्य प्रक्रिया

उपभोक्ताले आफूलाई परेको समस्या समाधानका लागि प्रमाण व्यवस्थित राखेर सम्बन्धित विक्रेता/सेवा प्रदायक र अधिकारप्राप्त निकायसँग सम्पर्क गर्न सक्छन्। कुन निकायमा उजुरी गर्ने भन्ने कुरा वस्तु/सेवाको प्रकृति, विषयको क्षेत्राधिकार र प्रचलित कानूनमा निर्भर हुन्छ।

८.१ गुनासो गर्नुअघि प्रमाण तयार गर्ने

- बिल/बिजक, रसिद, डिजिटल भुक्तानी प्रमाण वा अर्डर नम्बर।
- वस्तुको प्याकेट, लेबल, म्याद, ब्याच नम्बर वा सिरियल नम्बर।
- समस्याको फोटो/भिडियो, सेवा सम्झौता, वारेन्टी कार्ड वा विज्ञापनको प्रतिलिपि।
- विक्रेता/सेवा प्रदायकसँग भएको संवाद, मिति, समय र सम्पर्क विवरण।
- के समस्या भयो, कहिले भयो, कति रकम/हानि भयो र आफूले के समाधान चाहेको हो भन्ने छोटो विवरण।

८.२ सामान्य चरणहरू

१. समस्या र आफ्नो अपेक्षित समाधान स्पष्ट रूपमा टिपोट गर्ने।

२. सम्भव र उपयुक्त भए विक्रेता/सेवा प्रदायकलाई शिष्ट तर स्पष्ट रूपमा गुनासो राख्ने; लिखित माध्यम प्रयोग गर्दा अभिलेख रहन्छ।

३. समाधान नभए विषयको प्रकृतिअनुसार सम्बन्धित उपभोक्ता संरक्षण/बजार अनुगमन/क्षेत्रगत नियामक वा अन्य अधिकारप्राप्त निकायको आधिकारिक सम्पर्क खोज्ने।

४. उजुरीमा तथ्य, मिति, कारोबार विवरण, प्रमाण र मागिएको उपचार स्पष्ट राख्ने।

५. उजुरी दर्ता नम्बर वा प्राप्ति प्रमाण सुरक्षित राख्ने र आवश्यक परे तोकिएको प्रक्रियाअनुसार थप विवरण उपलब्ध गराउने।

६. गम्भीर स्वास्थ्य/सुरक्षा जोखिम भए वस्तुको प्रयोग रोक्ने र सम्बन्धित निकायलाई शीघ्र जानकारी दिने।

८.३ उजुरीको नमुना ढाँचा

मितिः .....

श्रीमान्/.....

सम्बन्धित अधिकारप्राप्त निकाय

विषय: उपभोक्ता गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा।

मिति ..... मा ..... (विक्रेता/सेवा प्रदायक) बाट ..... (वस्तु/सेवा) खरिद/प्राप्त गरेकोमा ..... (समस्याको स्पष्ट विवरण) देखिएको छ। यससम्बन्धी बिल/बिजक, भुक्तानी प्रमाण, तस्बिर/अन्य कागजात संलग्न गरेको छु। समस्या समाधानका लागि ..... (चाहिएको उपचार/माग) गरिदिनुहुन अनुरोध गर्दछु।

संलग्न कागजात: .....

निवेदक

नाम: .....

ठेगाना: .....

सम्पर्क: .....

हस्ताक्षर: .....

८.४ उजुरी गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुरा

- तथ्यपरक र स्पष्ट विवरण दिनुहोस्; अनुमानलाई प्रमाणित तथ्यका रूपमा प्रस्तुत नगर्नुहोस्।
- मूल कागजात आफूसँग राखेर प्रतिलिपि बुझाउनु उपयुक्त हुन्छ, जबसम्म आधिकारिक निकायले अन्यथा नतोकेको होस्।
- उजुरी दर्ता, सुनुवाइ र उपचारको प्रक्रिया निकायअनुसार फरक हुन सक्छ; आधिकारिक निर्देशन पालना गर्नुहोस्।
- गुनासो गरेको कारण धम्की वा प्रतिशोधको जोखिम भए त्यसबारे सम्बन्धित अधिकारीलाई जानकारी दिनुहोस्।

९. सरकार, स्थानीय तह, व्यवसायी र उपभोक्ता संस्थाको भूमिका

सरोकारवाला	प्रमुख भूमिका
संघीय सरकार/ सम्बन्धित मन्त्रालय तथा विभाग	नीति, कानून, मापदण्ड, राष्ट्रिय समन्वय, बजार नियमन तथा कानूनले तोकेको निरीक्षण/कारबाही।
प्रदेश सरकारका निकाय	आफ्नो अधिकारक्षेत्रभित्र उपभोक्ता सचेतना, बजार व्यवस्थापन, अनुगमन र स्थानीय निकायसँग समन्वय।
स्थानीय तह	कानूनले दिएको अधिकारअनुसार स्थानीय बजार व्यवस्थापन, सचेतना, गुनासो सहजीकरण तथा सम्बन्धित निकायसँग समन्वय।
क्षेत्रगत नियामक निकाय	खाद्य, औषधि, नापतौल, दूरसञ्चार, वित्तीय सेवा, यातायात वा अन्य क्षेत्रको लागू नियमअनुसार नियमन।
व्यवसायी/व्यापार संघ	सदस्यलाई कानून र आचारसंहिताबारे अभिमुखीकरण;

सरोकारवाला	प्रमुख भूमिका
	स्वनियमन; गुनासो समाधानमा सहयोग।
उपभोक्ता संस्था	उपभोक्ता शिक्षा, सचेतना, प्रतिनिधित्व, तथ्य संकलन र कानूनसम्मत पैरवी।
सञ्चारमाध्यम	तथ्यमा आधारित सूचना, जनचेतना, सार्वजनिक चासोका विषयको जिम्मेवार प्रसारण।
विद्यालय/समुदाय	दैनिक जीवनसँग जोडिएको उपभोक्ता शिक्षा, सुरक्षित खरिद अभ्यास र जिम्मेवार उपभोग।
उपभोक्ता स्वयं	सचेत खरिद, प्रमाण सुरक्षित राख्ने, अधिकार बुझ्ने र तथ्यपरक गुनासो गर्ने।

अधिकारक्षेत्र र जिम्मेवारी कानूनअनुसार फरक हुन सक्ने भएकाले कुनै निकायको भूमिका उल्लेख गर्दा स्थानीय रूपमा लागू कानून तथा आधिकारिक कार्यविभाजन जाँच्नुपर्छ। सबै समस्या एउटै कार्यालयले समाधान गर्छ भन्ने अनुमान गर्नु उचित हुँदैन।

१०. बजार अनुगमन, पारदर्शिता र स्वच्छ प्रतिस्पर्धा

१०.१ बजार अनुगमनको उद्देश्य

बजार अनुगमनको उद्देश्य व्यवसायीलाई अनावश्यक दुःख दिनु होइन; कानूनको पालना, उपभोक्ताको सुरक्षा, सही मूल्य/नापतौल/गुणस्तर, पारदर्शी कारोबार र निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा सुनिश्चित गर्नु हो। अनुगमन अधिकारप्राप्त निकायले लागू कानून र तोकिएको प्रक्रियाअनुसार गर्नुपर्छ।

१०.२ सामान्यतया जाँच गर्न सकिने विषय

- व्यवसायको दर्ता/इजाजत तथा आवश्यक कागजात।
- मूल्यसूची, बिलबिजक र कारोबार अभिलेख।
- वस्तुको लेबल, उत्पादन/म्याद, भण्डारण र गुणस्तरसम्बन्धी मापदण्ड।
- नापतौल उपकरणको अवस्था र सही मापन।
- उपभोक्तालाई दिइएको सूचना, विज्ञापन र बिक्री सर्त।
- गुनासो व्यवस्थापन तथा वारेन्टी/बिक्रीपछिको सेवाको व्यवस्था।

१०.३ उपभोक्ता–व्यवसायी सहकार्य र स्वच्छ प्रतिस्पर्धा

सचेत उपभोक्ता र जिम्मेवार व्यवसायी एकअर्काका विरोधी होइनन्। उपभोक्ताले सही जानकारी माग्नु, बिल लिनु र गुनासो गर्नु स्वाभाविक हो; व्यवसायीले पनि आफ्नो वस्तु/सेवाको विशेषता खुलाउनु, उचित सर्त राख्नु र समस्या समाधानमा सहयोग गर्नु आवश्यक छ। यसले विश्वास, ग्राहक सन्तुष्टि र व्यवसायको दीर्घकालीन प्रतिष्ठा बढाउँछ। स्वच्छ प्रतिस्पर्धाले उपभोक्तालाई गुणस्तर र मूल्य तुलना गर्ने अवसर दिन्छ र इमानदार व्यवसायलाई आफ्नो सेवा र गुणस्तरका आधारमा प्रतिस्पर्धा गर्न सहयोग गर्छ।

११. व्यवहारिक उदाहरण तथा छलफल अभ्यास

उदाहरण १: बिल नदिने पसल

स्थिति: उपभोक्ताले सामान खरिद गर्दा बिल मागे पनि पसलले बिल दिन अस्वीकार गर्छ।

मुख्य सिकाइ: बिल/बिजक कारोबारको प्रमाण हो। उपभोक्ताले बिल माग्ने र व्यवसायीले लागू नियमअनुसार बिल जारी गर्ने अभ्यास आवश्यक छ।

उदाहरण २: म्याद नाघेको खाद्य सामग्री

स्थिति: पसलमा म्याद नाघेको प्याकेटयुक्त खाद्य सामग्री देखिन्छ।

मुख्य सिकाइ: वस्तु प्रयोग नगर्ने, उपलब्ध प्रमाण सुरक्षित राख्ने र सम्बन्धित अधिकारप्राप्त निकायमा जानकारी दिने।

उदाहरण ३: अनलाइन खरिदमा अग्रिम रकम

स्थिति: सामाजिक सञ्जालमा अत्यन्त कम मूल्यको प्रस्ताव देखेर उपभोक्ताले अग्रिम रकम पठाउँछ, त्यसपछि विक्रेता सम्पर्कविहीन हुन्छ।

मुख्य सिकाइ: खरिदअघि विक्रेताको परिचय र सर्त पुष्टि गर्ने; अहिले भुक्तानी प्रमाण, संवाद, पेज/लिंक र अर्डर विवरण सुरक्षित राखेर आधिकारिक सहायता खोज्ने।

उदाहरण ४: विज्ञापनभन्दा फरक सेवा

स्थिति: सेवा प्रदायकले विज्ञापनमा उल्लेखित सुविधाभन्दा फरक सेवा दिन्छ र अतिरिक्त शुल्क माग्छ।

मुख्य सिकाइ: विज्ञापन/सर्तको प्रतिलिपि सुरक्षित राख्ने, लिखित गुनासो गर्ने र समाधान नभए सम्बन्धित निकायमा उजुरी गर्ने।

उदाहरण ५: व्यवसायीको गुनासो समाधान

स्थिति: ग्राहकले खरिद गरेको विद्युतीय उपकरण बिग्रिएको भनी गुनासो गर्छ।

मुख्य सिकाइ: ग्राहकलाई सम्मानपूर्वक सुन्ने, बिल/वारेन्टी जाँच्ने र लागू सर्तअनुसार निष्पक्ष समाधान खोज्ने।

१२.१ समूह छलफलका प्रश्न

१. हाम्रो स्थानीय बजारमा उपभोक्ताले सामना गर्ने प्रमुख पाँच समस्या के हुन्?

२. उपभोक्ताले बिल नलिने बानी घटाउन के गर्न सकिन्छ?
३. व्यवसायीले स्वेच्छाले अपनाउन सक्ने तीन सुधार के हुन्?
४. ग्रामीण वा दुर्गम क्षेत्रमा उपभोक्ता शिक्षा पुऱ्याउने प्रभावकारी माध्यम कुन हुन सक्छ?
५. उजुरी प्रक्रियाबारे जनतालाई सही र अद्यावधिक जानकारी कसरी उपलब्ध गराउने?

१२. मुख्य सन्देश, चेकलिस्ट र नमुना सामग्री

१२.१ उपभोक्ताका लागि १० सुनौलो नियम

१. आवश्यकता बुझेर मात्र खरिद गर्नुहोस्।
२. मूल्य र परिमाण जाँच्नुहोस्।
३. लेबल र म्याद पढ्नुहोस्।
४. गुणस्तर र सुरक्षा चिह्न हेर्नुहोस्।
५. बिल/बिजक लिनुहोस्।
६. वारेन्टी तथा सेवा सर्त बुझ्नुहोस्।
७. अनलाइन कारोबारमा विक्रेता र भुक्तानी पुष्टि गर्नुहोस्।
८. प्रमाण सुरक्षित राख्नुहोस्।
९. समस्या परे तथ्यपरक गुनासो गर्नुहोस्।
१०. अरूलाई पनि उपभोक्ता अधिकारबारे सचेत बनाउनुहोस्।

१२.२ व्यवसायीका लागि १० प्रतिबद्धता

१. कानून र लागू मापदण्ड पालना गर्ने।
२. मूल्य र सर्त स्पष्ट राख्ने।
३. सही नापतौल र परिमाण सुनिश्चित गर्ने।

४. गुणस्तरीय तथा सुरक्षित वस्तु/सेवा उपलब्ध गराउने।
५. म्याद नाघेको वा असुरक्षित वस्तु बिक्री नगर्ने।
६. बिल/बिजक र कारोबार अभिलेख व्यवस्थित राख्ने।
७. सत्य र प्रमाणमा आधारित विज्ञापन गर्ने।
८. ग्राहकसँग सम्मानजनक व्यवहार गर्ने।
९. गुनासो सुन्ने र समाधानको प्रयास गर्ने।
१०.स्वच्छ प्रतिस्पर्धा र सामाजिक जिम्मेवारी अपनाउने।

१२.३ हाम्रो सन्देश

- "बिल लिनुहोस्—आफ्नो खरिदको प्रमाण सुरक्षित राख्नुहोस्।"
- "म्याद, लेबल र मूल्य जाँचेर मात्र खरिद गरौँ"
- "सही तौल, उचित मूल्य र गुणस्तरीय वस्तु—सबैको अधिकार।"
- "भ्रामक विज्ञापनमा नपर्नुहोस्; तथ्य जाँचेर निर्णय गर्नुहोस्।"
- "अनलाइन खरिदअघि विक्रेता र भुक्तानी पुष्टि गर्नुहोस्।"
- "गुनासो लुकाउनु होइन—प्रमाणसहित सही निकायमा राख्नुहोस्।"
- "जिम्मेवार व्यवसायीको पहिचान: पारदर्शिता, गुणस्तर र सम्मान।"
- "सचेत उपभोक्ता, जिम्मेवार व्यवसायी, स्वच्छ बजार।"

१२.४ रेडियो/माइकिङका लागि नमुना सन्देश

प्रिय उपभोक्ताज्यूहरू, वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा मूल्य, परिमाण, गुणस्तर, लेबल र म्याद जाँच्नुहोस्। खरिदको बिल वा बिजक लिनुहोस् र सुरक्षित राख्नुहोस्। भ्रामक विज्ञापन, कम तौल, म्याद नाघेका वस्तु तथा अनुचित व्यापारिक व्यवहारबाट सावधान रहनुहोस्। समस्या परे कारोबारको प्रमाणसहित सम्बन्धित अधिकारप्राप्त निकायमा गुनासो गर्नुहोस्। व्यवसायी मित्रहरू, सही सूचना, उचित मूल्य, गुणस्तरीय

वस्तु र सम्मानजनक सेवामार्फत उपभोक्ताको विश्वास जित्नुहोस्। सचेत उपभोक्ता, जिम्मेवार व्यवसायी—स्वच्छ बजार निर्माणमा सबैको योगदान आवश्यक छ।

१२.५ सामाजिक सञ्जाल पोस्टका लागि नमुना

खरिद गर्नुअघि यी ५ कुरा जाँचौँ!

१. मूल्य र परिमाण

२. लेबल र म्याद

३. गुणस्तर तथा सुरक्षा

४. बिल/बिजक

५. वारेन्टी र सेवा सर्त

अनलाइन खरिद गर्दा विक्रेताको परिचय र भुक्तानी विवरण पुष्टि गर्नुहोस्। समस्या परे प्रमाण सुरक्षित राखी सम्बन्धित निकायमा गुनासो गर्नुहोस्।

“सचेत उपभोक्ता • जिम्मेवार व्यवसायी • स्वच्छ बजार”

कानुनी तथा सन्दर्भ सामग्री

उपभोक्ता अधिकार तथा बजार नियमनका विषयमा जानकारी अद्यावधिक गर्न नेपाल कानून आयोग र सम्बन्धित सरकारी निकायका आधिकारिक प्रकाशन प्रयोग गर्नुपर्छ। यस पुस्तिका तयार गर्दा विशेष रूपमा निम्न कानुनी स्रोतलाई आधार सन्दर्भका रूपमा लिइएको छ:

- उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ — नेपाल कानून आयोगको आधिकारिक प्रकाशन।
- उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०७६ — नेपाल कानून आयोगको आधिकारिक प्रकाशन।
- विषयअनुसार लागू हुने अन्य कानून, नियम, मापदण्ड तथा क्षेत्रगत नियामकका निर्देशन।
- वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभाग: https://doc.gov.np/

उपभोक्ता अधिकार संरक्षण सरकार वा कुनै एक कार्यालयको मात्र जिम्मेवारी होइन। उपभोक्ताको सचेत निर्णय, व्यवसायीको इमानदार आचरण, नियामक निकायको निष्पक्ष कार्य, सञ्चारमाध्यमको जिम्मेवार सूचना र समुदायको सक्रिय सहभागिताबाट स्वच्छ बजार निर्माण हुन्छ। प्रत्येक खरिदमा मूल्य, म्याद, गुणस्तर र बिल जाँच्ने सानो अभ्यासले पनि ठूलो परिवर्तन ल्याउन सक्छ।

“सचेत उपभोक्ता • जिम्मेवार व्यवसायी • स्वच्छ बजार”

" सजग उपभोक्ता
सुरक्षित भविष्य "

- गुणस्तरीय बस्तु तथा सेवा
- न्यायोचित मूल्य
- बिल लिनु हाम्रो अधिकार
- ठगीबाट साबधान
- गुनासो गर्नुहोस् उजुरी दिनुहोस्
- सचेत उपभोक्ता समृद्ध समाज

तपाईको सचेतता नै
उपभोक्ता अधिकारको सुरक्षा हो ।

कोशी प्रदेश सरकार
उद्योग, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय
घरेलु तथा साना उद्योग कार्यालय
सोलुखुम्बु, नेपाल