परिच्छेद ७

उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी संवैधानिक तथा कानूनी व्यवस्था

७.१ सवैधानिक व्यवस्थाः

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ४४ मा उपभोक्ताको हकः

(१) प्रत्येक उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्ने हक हुनेछ ।

(२) गुणस्तरहीन वस्तु वा सेवाबाट क्षति पुगेको व्यक्तिलाई कानून बमोजिम क्षतिपूर्ति पाउने हक हुनेछ

७.२ कानूनी व्यवस्थाः

(क) उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५

(ख) उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६

(ग) प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६, बागमती प्रदेश

(घ) प्रदेश औद्योगिक व्यवसाय ऐन, २०७६

(ङ) प्रदेश वातावण संरक्षण ऐन, २०७६

(च) प्रदेश स्तरीय संयुक्त बजार व्यवस्थापन तथा अनुगमन निर्देशिका, २०८०

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ को दफा २७, २८ र २९ मा क्रमशः प्रदेश बजार अनुगमन समिति, स्थानीय बजार अनुगमन समिति र बजार अनुगमन टोली सम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था रहेको छ ।

७.३ प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६

प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६, बागमती प्रदेश बमोजिम बागमती प्रदेश सरकारले उपभोक्ताको अधिकारको संरक्षण गर्न नियमित रुपमा वस्तु वा सेवाको आपूर्ति, मूल्य, गुणस्तर, लेबल, नापतौल, विज्ञापन आदिको नियमन गर्ने व्यवस्था ऐनको दफा ३६ (१) मा व्यवस्था गरी सोही ऐनको दफा ३६ (२) मा नियमन गर्दा मन्त्रालयले निर्वाह गर्ने कामको व्यवस्था गरेको छ ।

सो ऐनको दफा ४७ मा निरीक्षण अधिकृत नियुक्त गर्न वा तोक्न सक्ने व्यवस्था गरी नियुक्त वा तोकिएको निरीक्षण अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार समेत निर्दिष्ट गरेको छ । त्यसैगरी, दफा ५४, ५५ र ५६ मा क्रमशः प्रदेश तथा जिल्ला बजार अनुगमन समिति, स्थानीय बजार अनुगमन समिति तथा बजार अनुगमन टोली सम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था गरेको छ ।

७.४ प्रदेश स्तरीय संयुक्त बजार व्यवस्थापन तथा अनुगमन निर्देशिका, २०८०, बागमती प्रदेश

(१) उपभोक्ता हित संरक्षण समिति

उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी विषयमा आवश्यक नीतिगत व्यवस्था गर्न तथा बजार अनुगमन कार्यलाई मार्गदर्शन एवं समन्वयनको लागि प्रदेशस्तरमा उपभोक्ता हित संरक्षण समितिको व्यवस्था रहेको र सो समितिमा देहाय अनुसारको पदाधिकारी रहने भनी उल्लेख भएको छ ।

(क) निर्देशक, उद्योग वाणिज्य एवं उपभोक्ता हित संरक्षण निर्देशनालय- संयोजक
(ख) प्रतिनिधि (अधिकृतस्तर) आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय- सदस्य
(ग) प्रतिनिधि (अधिकृतस्तर) कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय - सदस्य
(घ) प्रतिनिधि (अधिकृतस्तर) प्रदेश प्रहरी कार्यालय - सदस्य
(ङ) अध्यक्ष वा प्रतिनिधि बागमती प्रदेश उद्योग वाणिज्य संघ - सदस्य
(च) उपभोक्ता हित संरक्षणमा क्रियाशिल संस्थाका प्रतिनिधि मध्येबाट एक जना - सदस्य
(छ) शाखा प्रमुख, वाणिज्य प्रशासन तथा उपभोक्ता हित संरक्षण - सदस्य सचिव

माथि उल्लेखित समितिमा आवश्यक देखेमा विषयसँग सम्बन्धित संघीय सरकार वा प्रदेश सरकारका कुनै अधिकृतस्तरको कर्मचारी वा विज्ञलाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्ने व्यवस्था समेत कायम गरिएको छ ।

(२) जिल्ला बजार अनुगमन समिति

वस्तु तथा सेवा प्रदायक व्यवसायको दर्ता, नवीकरण, आपूर्ति, मूल्य, नापतौल, विज्ञापन लगायत व्यापारिक क्रियाकलापको नियमित एवं आकस्मिक अनुगमनको लागि जिल्लास्तरमा देहायका पदाधिकारी रहने जिल्ला बजार अनुगमन समिति रहने र सो समितिका सदस्यहरु मध्येबाट कम्तीमा पाँच जना प्रतिनिधि संलग्न अनुगमन टोली बनाई बजार अनुगमन सम्बन्धी कार्य गर्ने व्यवस्था गरी उपभोक्ताको हक हित संरक्षणका लागि प्रदेश सरकारले भूमिका निर्वाह गर्दै आइरहेको छ ।

(क) सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी - संयोजक
(ख) जिल्ला समन्वय समिति कार्यालयको (अधिकृतस्तर) प्रतिनिधि - सदस्य
(ग) सम्बन्धित स्थानीय तहको अधिकृत प्रतिनिधि एकजना - सदस्य
(घ) सम्बन्धित कर कार्यालयको प्रतिनिधि एक जना (कर कार्यालय नभएको जिल्लाको हकमा कोष तथा लेखा नियन्त्रण कार्यालयका प्रतिनिधि एक जना - सदस्य

(ङ) स्थानीय सुरक्षा निकाय (नेपाल प्रहरी) को प्रतिनिधि एक जना - सदस्य
(च) विषयगत विज्ञ - सदस्य
(छ) उद्योग वाणिज्य संघको प्रतिनिधि एक जना - सदस्य
(ज) उपभोक्ता हित संरक्षणमा क्रियाशील संस्था - सदस्य
(झ) पत्रकार महासंघ र संचारकर्मी एक जना - सदस्य
(ञ) कानून व्यवसायीक्षेत्रमा कार्यरत कानून व्यवसायी मध्ये एक जना - सदस्य
(ट) उद्योग तथा वाणिज्य कार्यालय वा उद्योग, वाणिज्य, आपूर्ति वा उपभोक्ता हित संरक्षण हेर्ने जिल्ला स्थित कार्यालयको अधिकृत प्रतिनिधि - सदस्य सचिव

- समितिका सदस्य मध्ये कम्तिमा ५ जना प्रतिनिधि संलग्न अनुगमन टोली बनाई बजार अनुगमन गरिने
- टोलीले अनुगमन प्रतिवेदन सोही दिन अनुगमन समिति समक्ष पेश गर्ने र मासिक एकीकृत प्रतिवेदन निर्देशनालयमा पेश गर्ने ।
- विषयगत क्षेत्रको अनुगमन गर्ने कार्यमा सम्बन्धित विषयगत क्षेत्रको विज्ञ प्राविधिक प्रतिनिधि अनिवार्य रुपमा समावेश गर्ने ।

(३) बजार अनुगमन समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारः

दफा ७ बमोजिमको अनुगमन समितिले प्रचलित कानून बमोजिम देहाय अनुसारका कार्यहरु गर्नु पर्नेछ ।

- बजार अनुगमनको पूर्व कार्ययोजना र आवश्यकता अनुसार अनुगमन कार्य तालिका बनाई बजार अनगमन गर्ने ।
- स्वीकृत कार्ययोजना बमोजिम नियमित रुपमा बजार अनुगमन गर्ने र आवश्यकता बमोजिम आकस्मिक वा विशेष अनुगमन गर्ने ।
- वस्तु तथा सेवाको दर्ता, आपूर्ति, मूल्य गुणस्तर, नापतौल, विज्ञापन लगायतका व्यापारिक क्रियाकलापको अनुगमन गर्ने ।
- कालोबजारी एकाधिकार (सिन्डिकेट) मिलीमतोपूर्ण भाउ निर्धारण (कार्टेलिङ्ग) कृत्रिम अभाव तथा बजार प्रवेशमा अवरोध गर्ने जस्ता गैर प्रतिस्पर्धी व्यापारिक क्रियाकलाप भए नभएको अनुगमन गर्ने ।
- कुनै वस्तुको अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप (मिसावट/गुणस्तरहिन) कम तौल भएको देखिएमा/भेटिएमा आवश्यकता अनुसार त्यस्ता वस्तु जफत गर्ने नष्ट गर्ने, कारोवार रोक्का गर्ने वा बन्द गर्ने लगायतका कार्य गर्ने ।
- उपभोक्ता हित संरक्षण समितिबाट समय-समयमा दिइएका निर्देशन एवं आदेश बमोजिमका कामहरु गर्ने

७.५ उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्थाबारे सामान्य जानकारी

(क) उपभोक्ताबारे जानकारी

साधारण अर्थमा उपभोक्ता भन्नाले बजारमा प्राप्त हुने वस्तु वा सेवाको उपभोग वा प्रयोग तथा शुल्क लिएर वा नदिई शिक्षा, स्वास्थ्य, यातायात, सिंचाई, वन, सार्वजनिक जमिन, सार्वजनिक स्थल, क्लब जस्ता सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने व्यक्ति वा समूहको सेवा प्राप्त गर्ने, उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा समूह भन्ने बुझिन्छ । संक्षेपमा भन्दा कुनै वस्तु वा सेवाको उपभोग गर्ने व्यक्ति, समूह वा निकायहरुलाई उपभोक्ता भन्न सकिन्छ ।

(ख) उपभोक्ताको अधिकार

प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६ बागमती प्रदेशको दफा ३५ अनुसार प्रत्येक उपभोक्तालाई देहायको अधिकारहरु प्राप्त हुने छन ।

- वस्तु वा सेवामा सहज पहुँचको अधिकार,
- स्वच्छ प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा गुणस्तरीय वस्तु वा सेवाको छनोट गर्न पाउने अधिकार,
- वस्तु वा सेवाको मूल्य, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदिबारे सूचित हुने अधिकार,
- दुई वा दुई भन्दा बढी पदार्थको समिश्रणबाट बनेको वा उत्पादित वस्तुमा रहेका त्यस्ता पदार्थको मात्रा, तत्व वा प्रतिशतको सम्बन्धमा उत्पादक वा बिक्रेताबाट जानकारी पाउने अधिकार,
- मानव जिउ, ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानी पुऱ्याउने वस्तु तथा सेवाको बिक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार,
- वस्तु वा सेवाको प्रयोगबाट भएको हानी, नोक्सानी विरुद्ध क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार,
- उपभोक्ताको हक, हितको संरक्षणका सम्बन्धमा अधिकार प्राप्त अधिकारी वा निकायबाट उपचार पाउने वा सुनुवाई हुने अधिकार ।

(ग) उपभोक्ता हक संरक्षण सम्बन्धमा बागमती प्रदेशको प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६ ले समेटेका विषयहरु :

- उपभोक्ताको अधिकार सम्बन्धी व्यवस्था गरेको,
- वस्तु वा सेवाको नियमन,
- लेबल लगाउनु पर्ने,
- अनुचित व्यापारिक तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप गर्न नहुने,
- माग आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकूल प्रभाव पार्न नहुने,
- उत्पादक, बिक्रेता र सेवा प्रदायकहरुको दायित्व
- मूल्य सूची तथा दर्ता प्रमाणपत्र राख्नुपर्ने ,

- निरीक्षण अधिकृत नियुक्त वा तोक्न सक्ने व्यवस्था सहित निजको काम, कर्तव्य र अधिकार, निर्दिष्ट गरी निजले निरीक्षण, जाँचबुझ वा खानतलासी गर्न सक्ने प्रावधानहरु,
- उपभोग्य वस्तु रोक्का राख्न सक्ने,
- उपभोग्य वस्तुको परीक्षण,
- प्रदेश, जिल्ला तथा स्थानीय बजार अनुगमन समिति,
- कसुर तथा जरिवाना सम्बन्धी व्यवस्था,

७.६ निरीक्षण अधिकृत सम्बन्धी व्यवस्थाः

प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय सम्बन्धी ऐन, २०७६ को दफा ४७ बमोजिम उद्योग, वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता हित संरक्षण निर्देशनालय र घरेलु तथा जिल्लास्थित साना उद्योग कार्यालयमा कार्यरत कम्तीमा अधिकृतस्तर सातौं तहको कर्मचारीलाई निरीक्षण अधिकृतको रुपमा तोकिएको छ । *(प्रदेश राजपत्रको खण्ड ३, संख्या ४ चैत्र १९, २०७६ मा प्रकाशित)*

७.७ व्यापार व्यवसायको नियमन तथा कारवाहीका प्रावधानहरु

प्रादेशिक व्यापार तथा व्यवसाय ऐन, २०७६ बमोजिम व्यापार व्यवसाय नियमन सम्बन्धी व्यवस्था, कसुर जरिवाना तथा कारबाही गर्ने अधिकार प्राप्त अधिकारी सम्बन्धी प्रावधान र बागमती प्रदेश सरकारबाट प्रकाशित सूचना बमोजिम निरीक्षण अधिकृत तोकिएको सम्बन्धी सूचना निम्न बमोजिम रहेको छ ।

ऐनको सम्बन्धित दफा र शीर्षक	सम्बन्धित दफाको प्राबधान	कसुर उल्लेख दफा	जरिवाना	कारबाही गर्ने अख्तियार वाला
दफा ३, १० फर्म दर्ता गराउनु पर्ने	व्यापार व्यवसाय सञ्चालन गर्न चाहने व्यक्ति वा व्यक्तिहरुले फर्म दर्ता गराउनुपर्ने ।	दफा ६० (क) फर्म दर्ता नगराई संचालन गरेमा	रु.१०,०००।– देखि रु.१५,०००।– सम्म	दर्ता गर्ने निकाय (दफा ६१(१)(क))
दफा ४, १२ दरखास्त विवरण	दरखास्त निवेदनमा विवरण खुलाउनुपर्ने	दफा ६० (ख) दरखास्त दिदा झुट्टा विवरण दाखिला गरेमा	रु.५,०००।– देखि रु.१५,०००।– सम्म	दर्ता गर्ने निकाय (दफा ६१(१)(ख))
दफा ८(२) दफा १६(२) विवरण माग गर्न सक्ने	माग गरेको विवरण तोकिएको म्यादभित्र सा.फ./प्रा.फ.ले पेश गर्नुपर्ने	दफा ६० (ग) दिनुपर्ने विवरण तोकिएको म्यादभित्र नदिएमा वा झुट्टा विवरण दिएमा	रु.४०,०००।–	तोकिएको निकाय (दफा ६१(१)(ग))

दफा ४४ बिल विजक र ाख्नु पर्ने	बिक्री प्रयोजनका लागि खरिद गरेको वस्तु सेवाको बिल बीजक राख्नुपर्ने र सम्बन्धित अधिकारीले मागेका बखत उपलब्ध गराउनुपर्ने	दफा ६० (छ) बिल बीजक नराखेमा	रु.१०,०००।– देखि रु.१५,०००।– सम्म	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१(१) (घ) (१))
दफा ३८(२) (क)(छ)(ञ) (ठ) अनुचित व्यापारिक तथा व्यवसाय जन्य क्रियाकलाप गरेमा	(क) वस्तु सेवाको गुणस्तर परिमाण, मूल्य, नापतौल, ढाँचा बनावट ढाँटी लुकाई छिपाई झुक्याई बिक्री गर्ने (छ) वस्तुको क्रितिम अभाव सिर्जना जम्माखोरी वा बिक्री (ञ) बिलविजक जारी नगरेको, जारी गर्दा थप र कम माग (ठ) मिति नाघेको वा उपभोग गर्न नमिल्नेमा नयाँ लेवल लगाई बिक्री गरेको	दफा ६० (ज) दफा ३८(२) (क)(छ)(ञ) (ठ) बमोजिमको अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप गरे गराएमा	रु.२,५०,०००।– देखि रु.३,००,०००।– सम्म	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१(१) (घ)(२))
दफा ३९(२) (ख)(ग) माग, आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकुल प्रभाव पार्न नहुने	ख) कुनै वस्तु सेवा सञ्चित गरी वा अन्य कुनै तरिकाले कृत्रिम अभाव खडा गरेको (ग) निर्धारित समय वा स्थानमा माग वस्तु वा सेवा बिक्री गर्ने	दफा ६०(ट) ३९(२) (ख) वा (ग) बमोजिमको काम गरे गराएमा	रु.५०,०००।– देखि रु.७५,०००।– सम्म	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१(१) घ(३))
दफा ४६(१) (२) मूल्यसूचि तथा दर्ता प्रमाणपत्र राख्नुपर्ने	(१) उत्पादनको कारखाना, मूल्य तथा बिक्रेताले थोक वा खुद्रा मूल्यको मूल्यसूची राख्नुपर्ने (२) वस्तु उत्पादन गर्ने उद्योग भए उद्योग दर्ताको प्रमाणपत्र तथा व्यवसायको हकमा दर्ता/इजाजतपत्र राख्नुपर्ने	दफा ६०(ड) (६(१) र (२) बमोजिम काम नगरेको	रु.५०,०००।– देखि रु.७५,०००।– सम्म	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१ (१)(घ)(४))
दफा ५३(१) निरीक्षण अधिकृतलाई बाधा विरोध गर्न नहुन	निरीक्षण अधिकृतले निरीक्षण, जाँचवुझ वा खानतलासी गर्दा निजलाई सम्बन्धित व्यक्ति वा अरु कसैले वाधा विरोध गर्न नहुने	दफा ६०(ढ) दफा ५३(१) बमोजिम जाँचबुझ, निरीक्षण वा अनुगमनको कममा सहयोग नगरेको	रु.२०,०००।–	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१(१) (घ)(५))

दफा ६५(१) र (२) फोहोरमैला व्यवस्थापन	आफुले उत्पादन गरेको फोहोरमैला आफैले व्यवस्थापन गर्नुपर्ने	दफा ६०(ण) दफा ६५(१) र (२) बमोजिमको काम नगरेको	(१) साधारण फोहोर रु.२५,०००।– सम्म (२) रासायनिक, औद्योगिक, स्वास्थ्य संस्थाजन्य वा हानिकारक फोहोरमैला रु.२०,०००।– सम्म (३) मरेको, मारेको पशुपंक्षि वा शेस सार्वजनिक स्थलमा फालेमा रु.५०,०००।– सम्म	निरीक्षण अधिकृत (दफा ६१(१) (ङ))

थप प्रावधानहरु:

- दफा ६१ को उपदफा (२) अनुसार दफा ६१को दफा (१) को खण्ड (घ) र (ङ) बमोजिमको कसुर पटक पटक गरेमा पटकैपिच्छे दोब्बर जरिवाना हुने ।

- दफा ६१ को उपदफा (४) बमोजिम तत्काल जरिवाना गर्ने गरी निर्णय भएको मितिले ७ दिनभित्र जरिवाना नतिर्ने, नबुझाउने त्यस्तो उत्पादक वा बिक्रेता विरुद्ध निरीक्षण अधिकृतले देहाय बमोजिम गर्न सक्ने
  (क) जरिवाना भएको रकम नतिरे, नवुझाएसम्म त्यस्तो वस्तु सिलबन्दी गरी राख्ने
  (ख) जरिवाना नतिरे नवुझाएसम्म त्यस्तो वस्तुको उत्पादक वा विधेताले उत्पादन वा बिक्री गर्ने अन्य वस्तु समेत रोक्का राख्ने ।

- दफा ६१ को उपदफा (५) बमोजिम निरीक्षण अधिकृतले गरेको कार्य उपर चित्त नबुझेमा ७ (सात) दिनभित्र निर्देशनालय समक्ष पुनरावलोकन गर्न सकिने र निर्देशनालयको निर्णय अन्तिम हुने ।

- दफा ६१ को उपदफा (६) बमोजिम निर्णय गर्नका लागि निरीक्षण अधिकृतलाई सरोकारवाला व्यक्तिहरु झिकाउने, बुझ्ने, म्याद तारेख दिने र निजहरुबाट लिखत गराउने समेत प्रचलित कानून बमोजिम अदालतले पाए सरहको अधिकार हुने ।

- दफा ६२.दफा ६१ मा उल्लेख भए वाहेक दफा ६० बमोजिमको कसुरमा प्रचलित कानुन बमोजिम सजाय हुने ।