नेपाल सरकार

उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) ऐन, २०८१ को दफा ३७ बमोजिम जारी गरिएको

विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) निर्देशिका, २०८२

प्रस्तावनाः विद्युतीय माध्यमद्वारा हुने व्यापारलाई पारदर्शी, सुरक्षित, विश्वसनीय र उपभोक्तामैत्री बनाउन विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) ऐन, २०८१ को दफा ३७ बमोजिम नेपाल सरकार उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालयले यो निर्देशिका बनाई जारी गरेको छ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(१) यस निर्देशिकाको नाम 'विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) निर्देशिका, २०८२' रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका मन्त्रालयले स्वीकृत गरेको मितिदेखि लागू हुनेछ।

२. परिभाषाः विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,

(क) 'आउटलेट' भन्नाले विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) गर्ने व्यवसायीले तोकिएको वितरण केन्द्र, गोदाम, पूर्ति केन्द्र (फुलफिलमेन्ट सेन्टर) लाई जनाउँछ।

(ख) 'उपभोक्ता' भन्नाले ऐन बमोजिम कुनै वस्तु वा सेवा उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ।

(ग) 'ऐन' भन्नाले विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) ऐन, २०८१ लाई सम्झनु पर्छ।

(घ) 'पोर्टल' भन्नाले विद्युतीय माध्यमबाट व्यापार गर्ने फर्मले सूचीकरण गर्ने प्रयोजनका लागि विभागले तयार गरेको सूचना प्रविधि प्रणाली सम्झनु पर्छ।

(ङ) 'फर्म' भन्नाले प्रचलित कानुन बमोजिम व्यापार-व्यवसाय गर्ने उदेश्यले दर्ता भएको कुनै फर्म, कम्पनी वा संस्थालाई संझनु पर्छ।

(घ) 'निरीक्षण अधिकृत' भन्नाले ऐन बमोजिमको निरीक्षण अधिकृतलाई सम्झनु पर्छ।

(ङ) 'विभाग' भन्नाले वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभाग सम्झनु पर्छ।

(च) 'व्यवसायी' भन्नाले विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) कारोबार गर्ने विभागको पोर्टलमा सूचीकृत कम्पनी, संस्था वा व्यक्ति समेतलाई जनाउँछ। सो शब्दले विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) मा संलग्न मध्यस्थ व्यवसायी, सूचीमा आधारित विद्युतीय व्यापार गर्ने व्यवसायी र बिक्रेतालाई समेत जनाउँदछ।

(छ) 'मन्त्रालय' भन्नाले नेपाल सरकारको उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालयलाई जनाउँछ।

(ज) 'सूचीकरण' भन्नाले विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) व्यवसायीलाई प्लेटफर्म सञ्चालन गर्न ऐन बमोजिम स्वीकृति प्राप्त प्रक्रिया जनाउँछ।

परिच्छेद-२
सूचीकरण, अनुमति र आवश्यक कागजात सम्बन्धी व्यवस्था

३. सूचीकरण तथा सूचीकरण अद्यावधिक प्रक्रियाः

(१) विद्युतीय व्यापार गर्ने प्रत्येक व्यवसायीले विभागको पोर्टलमा अनिवार्य रूपमा फर्मको सूचीकरण गर्नुपर्नेछ।

(२) ऐनको दफा ५ बमोजिम व्यवसायीले पेस गरेको निवेदन सहितको विवरणको आधारमा विभागले आवश्यक विवरण पूरा भएको अवस्थामा निवेदन प्राप्त मितिले सात दिनभित्र जारी गर्नुपर्नेछ।

तर आवश्यक विवरण अपर्याप्त भएकोमा विभागले सोको सूचना गरी व्यवसायीले आवश्यक सम्पूर्ण विवरण पेस गरेको मितिले सात दिनभित्र सूचीकरण भएको नम्बर सहितको जानकारी उपलब्ध गराउनेछ।

(३)नयाँ आउटलेट मार्फत व्यवसाय सञ्चालन गर्दा, फर्मको कुनै पनि विवरण परिवर्तन भएको अवस्थामा परिवर्तित विवरण राखी ७ दिनभित्रमा सूचीकरण अद्यावधिक गर्नुपर्नेछ।

स्पष्टीकरणः परिवर्तित विवरण भन्नाले फर्मको नाम, ठेगाना, स्वामित्व, शेयर संरचना, कारोबारको प्रकृति, लगायतका विवरण संसोधन भएको अवस्थालाई जनाउँछ।

४. सूचीकरण र अनुमति प्राप्त गर्ने प्रक्रियाः

(१)ऐनको दफा ३ बमोजिम अनुमति प्राप्त कुनै फर्म, कम्पनी वा संस्था इ-कमर्स प्लेटफर्म सञ्चालन गर्न इच्छुक भएमा यस निर्देशिका बमोजिम सूचीकरणका लागि विभागमा निवेदन दिनुपर्नेछ।

(२)उपदफा (१) बमोजिमको निवेदन ऐनको दफा ५ बमोजिमको विवरण विभागको पोर्टलमार्फत पेस गर्नुपर्नेछ।

(३)निवेदनसाथ ऐनको दफा ५ को उपदफा १ मा तोकिएको विवरणका अतिरिक्त देहायका विवरणहरू समेत पेस गर्नुपर्नेछः

(क) फर्म दर्ता प्रमाणपत्र तथा सो अद्यावधिक रहेको प्रमाण,

(ख) विद्युतीय बिल बीजक जारी गर्नेको हकमा विद्युतीय बीजक जारी गर्ने अनुमति लिएको प्रमाण,

(ग)निजी प्लेटफर्म भए डोमेन स्वामित्व वा अन्य प्लेटफर्म भए होस्टिङको सम्झौता,

(घ)गोपनीयता संरक्षण नीति र फिर्ता नीति,

(ङ)साइबर सुरक्षा मापदण्ड अनुसार प्रणाली परीक्षण प्रतिवेदन,

५. सूचीकरण नभएका फर्महरूको व्यवस्थापनः

(१)विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स), ऐन २०८१ लागू भई यो निर्देशिका जारी भएपछि सञ्चालनमा रहेका तर सूचीकरण भइनसकेका इ-कमर्स फर्महरूलाई एक पटकका लागि पैंतीस दिन भित्र सूचीकरण गर्नेगरी विभागले सूचना सार्वजनिक गर्ने।

(२)कुनै फर्मले सूचीकरण नगरी विद्युतीय व्यापार गरिरहेको सूचना वा जानकारी पाएमा निरीक्षण अधिकृतले उक्त फर्मलाई ऐन बमोजिम कारवाही गरी सात दिनभित्र सूचीकरण गर्न आदेश दिनेछ। सो म्याद भित्र समेत सूचीकरण नगरेमा विभागले त्यस्तो प्लेटफर्म खारेज गर्ने कारवाही चलाउनेछ।

६. सूचीकरण खारेजी हुने अवस्थाः

(१)विभागले देहायका अवस्थाहरूमा सूचीकरण खारेज गर्न सक्नेछः

(क) सम्बन्धित फर्म खारेज भएमा,

(ख) सूचीकरण वा अध्यावधिक गर्दा विभागलाई जानाजान गलत वा भ्रामक विवरण दिएको पुष्टी भएमा,

(ग)सम्बन्धित फर्मले सूचीकरणबाट हटाउन निवेदन दिएमा,

(२)उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिम सूची खारेज गर्नु पूर्व विभागले सम्बन्धित फर्मलाई सुनुवाइको मनासिव मौका दिनु पर्नेछ।

परिच्छेद-३

कर, दस्तुर तथा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

७. कर, दस्तुर तथा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

(१)विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) कारोबारमा संलग्न फर्मले प्रचलित कानुन बमोजिम सम्बन्धित निकायमा कर दायित्व पूरा गरेको हुनुपर्नेछ।

(२)विभागले फर्म सूचीकरण, अध्यावधिक तथा खारेजी सम्बन्धी सेवा निःशुल्क प्रदान गर्नेछ।

(३)उपदफा (२) बमोजिम सेवा प्राप्त गर्नुपूर्व सम्बन्धित फर्मले कर सम्बन्धी अन्य कानुनी दायित्व पूरा गरिसकेको हुनुपर्नेछ।

परिच्छेद- ४

व्यवसायिक कारोबार र दायित्व

८. गोपनीयता र तथ्याङ्कको सुरक्षाः

(१)विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) प्लेटफर्मले प्रयोगकर्ताको व्यक्तिगत विवरण एनक्रिप्टेड रूपमा सुरक्षित राखुपर्नेछ।

(२)अनधिकृत पहुँच वा प्रयोगकर्ताको सूचना चुहावट भएमा वा प्लेटफर्ममा कुनै खराबी उत्पन्न भएमा तुरून्त कारोबार बन्द गरी सो को जानकारी विभागमा दिई सो पुनः प्राप्ति (रिकभरी) भईसकेपछि मात्र व्यवसाय सुचारू गर्नुपर्नेछ।

(३)फर्मले वस्तु वा सेवा हस्तान्तरण गरेपछि वस्तु वा सेवाको मूल्य र सोमा लाग्ने बिक्रीभन्दा अघि नै तोकिएको ढुवानी वा हस्तान्तरण लागत बाहेक भुक्तानीसँग सम्बन्धित कुनै रकम लिन पाइने छैन।

९. डिजिटल भुक्तानी प्रणालीः

(१)सबै विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) व्यवसायीले व्यावसायिक कारोबार गर्दा नेपाल राष्ट्र बैंकबाट स्वीकृत डिजिटल पेमेन्ट गेटवे मात्र प्रयोग गर्नुपर्नेछ।

(२)वस्तु वा सेवाको भुक्तानी नगद मार्फत गरिएको अवस्थमा कारोबारको विद्युतीय बीजक अनिवार्य रूपमा जारी गर्नु पर्नेछ।

(३)उपदफा (१) बमोजिमको कारोबारसँग सम्बन्धित भुक्तानी असफल भएमा सम्बन्धित फर्मले सात दिनभित्र रिफण्ड तथा रिटर्नको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

१०.वस्तु वा सेवाको विज्ञापन तथा प्रचार प्रसारः

(१)विद्युतीय प्लेटफर्ममा भ्रामक वा अतिरञ्जित सूचना तथा विज्ञापन प्रकाशन गर्न पाइने छैन।

परिच्छेद-५
निरीक्षण, अनुगमन र कारवाही

११.निरीक्षण र अनुगमन सम्बन्धी व्यवस्थाः

(१)विभागले ऐनको दफा २७ बमोजिम निरीक्षण अधिकृत खटाई विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) फर्महरूको नियमित निरीक्षण र अनुगमन गर्नेछ।

(२)निरीक्षण र अनुगमनका क्रममा आवश्यकता अनुसार साइबर सुरक्षा विज्ञ, सूचना तथा सञ्चार प्रविधि विज्ञ, उपभोक्ता अधिकारकर्मी, कर प्रशासनका प्रतिनिधिहरू, सञ्चारकर्मी तथा अन्य विषयगत सरकारी निकायका प्रतिनिधि समेत सहभागी गराउन सकिनेछ।

(३)निरीक्षण र अनुगमनका क्रममा व्यवसायीले आवश्यक कागजात, विवरण तथा अभिलेख उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।

(४)निरीक्षण अधिकृतले फर्म निरीक्षण र अनुगमन गर्दा प्रचलित कानुनमा उल्लेख भएका विषयका अतिरिक्त देहायका विषयमा समेत अनुगमन र जाँचबुझ गर्न सक्नेछ।

(क) ऐन तथा निर्देशिका बमोजिम प्लेटफर्म रहे नरहेको,

(ख) प्लेटफर्ममा उल्लिखित लेबल बमोजिमको वस्तु वा सेवा बिक्री भए नभएको,

(ग)वस्तु वा सेवाको डेलिभरी तथा फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था कार्यान्वयन भए नभएको,

(घ)साइबर सुरक्षा अभ्यासहरू अवलम्बन भए नभएको,

(ङ)उपभोक्ताका व्यक्तिगत सूचनाको संरक्षण, अनधिकृत प्रयोगको नियन्त्रणको प्रबन्ध गरिए नगरिएको,

(च)भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था।

(५)यस दफा बमोजिम निरीक्षण र अनुगमन गर्दा ऐन विपरितको कार्य गरेको पाइएमा विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) ऐन, २०८१ तथा प्रचलित कानुन बमोजिमको कारवाही हुनेछ।

परिच्छेद- ६
उपभोक्ता संरक्षण र विवाद समाधान

१२.उपभोक्ता गुनासो दर्ता तथा सुनुवाई प्रक्रियाः

(१)प्रत्येक विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) प्लेटफर्मले ऐनको दफा २८ र ३३ बमोजिम उपभोक्ता गुनासो दर्ता र व्यवस्थापन अनलाइन माध्यमबाट गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।

(२)ऐनको दफा ३३ को उपदफा (५) बमोजिम गुनासो व्यवस्थापन हुन नसकेमा विभागमा गुनासो दर्ता गर्न सकिनेछ।

(३)उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त हुन आउने गुनासो प्राप्त भएको मितिले पन्ध्र दिनभित्र समाधान गरिसक्नुपर्नेछ।

१३.वैकल्पिक गुनासो व्यवस्थापनः

(१)निर्देशिकाको दफा १२ बमोजिम दर्ता हुन आएका गुनासो व्यवस्थापन गर्न विभागमा देहाय बमोजिम 'विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) विवाद समाधान समिति' को समिति रहनेछः

विभागको विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) हेर्ने निर्देशक	संयोजक
सम्बन्धित पक्षहरूको एक-एक जना प्रतिनिधि	सदस्य
सम्बन्धित निरीक्षण अधिकृत	सदस्य
विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) हेर्ने अधिकृत कर्मचारी	सदस्य-सचिव

(२)उपदफा (१) बमोजिमको समितिले छलफल तथा मध्यस्थताको माध्यमबाट विवादको समाधान गर्नेछ।

परिच्छेद- ७
विविध

१४.अभिलेख संरक्षणः विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) प्लेटफर्मले गरेका कारोबारको अभिलेख, बिल बीजक, उपभोक्ता गुनासो र सो को सुनुवाई तथा विभागको निरीक्षण तथा सुपरीवेक्षण सम्बन्धी विवरण कम्तीमा पाँच बर्षसम्म सुरक्षित राख्नुपर्नेछ।

१५.प्राविधिक मापदण्ड र प्रमाणीकरणः

(१)मन्त्रालयले आवश्यकता बमोजिम विद्युतीय व्यापार (इ-कमर्स) प्लेटफर्मका लागि न्यूनतम सूचना प्रविधि मापदण्ड जारी गर्न सक्नेछ।

(२)सम्बन्धित व्यवसायी/फर्मले उपदफा (१) बमोजिम जारी मापदण्डको आधारमा विभाग मार्फत प्लेटफर्म परीक्षण गरी प्रमाणीकरण गराउनु पर्नेछ।

१६.विदेशमा दर्ता भएका इ-कमर्स कम्पनीको सञ्चालनः

(१)विदेशमा दर्ता भई नेपालमा कारोबार गर्ने फर्मले कारोबार सम्बन्धी गुनासो व्यवस्थापनका लागि प्रचलित कानुन बमोजिम स्थानीय प्रतिनिधि नियुक्त गर्नुपर्नेछ।

(२)त्यस्तो विदेशी कम्पनीले नेपालको वाणिज्य, कम्पनी तथा फर्म, पारवहन, करप्रणाली, उपभोक्ता संरक्षण तथा डेटा गोपनीयता र संरक्षणसँग सम्बन्धित कानुन लगायत अन्य प्रचलित कानुनहरूको पालना गर्नुपर्नेछ।

१७.क्षमता विकास कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेः निर्देशिकामा उल्लेखित कार्य गर्न गराउन मन्त्रालय र विभागले सम्बन्धित कर्मचारीका लागि क्षमता अभिवृद्धि सम्बन्धी कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

१८.पालना गर्नु पर्नेः यस निर्देशिकाले तोकेका कार्यविधि, प्रक्रिया र शर्त प्रदेश र स्थानीय तहका लागि पनि मार्गदर्शनका रूपमा रहने छन्।

१९.अनुगमन गर्नु पर्नेः उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालयले यस निर्देशिका बमोजिम भए गरेका काम कारवाहीको प्रभावकारिता एवम् कार्यान्वयनका बिषयमा नियमित रूपमा अनुगमन गर्ने गराउने छ।

***

मस्यौदा