तारा प्रसाद शर्मा

(उद्योग अधिकृत)

घरेलु तथा साना उद्योग कार्यालय

रुकुम (पूर्वीभाग)

***उपभोक्ता हकहित संरक्षण परिचय, उपभोक्ताको आवश्यकता आपूर्तिमा हुने क्रियाकलाप, सरकारद्बारा चालिएका कदमहरु, उत्पादक, पैठारी कर्ता र उपभोक्ताको भूमिका***

परिचय

 उपभोक्ता भन्‍नाले उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उपभोग गर्ने व्यक्ति, संस्था वा समूहलाई जनाउदछ, भने उपभोग्य वस्तु भन्‍नाले उपभोक्ताले उपयोग गर्ने वस्तु वा वस्तुहरुहरुको समिश्रणबाट बनेको स्वास्थ्यलाई हानी, नोक्सानी र नकारात्मक प्रभाव नगर्ने पदार्थ भन्‍ने बुझ्नु पर्दछ। यसैगरी सेवा भन्‍नाले कुनै कामको विभिन्न किसिमको सेवा शुल्क, प्रतिफल नलिई प्रदान गरिएको श्रम सुविधा वा परामर्श बुझिन्छ। उदाहरणको लागि खानेपानी, टेलिफोन, सूचना प्रविधि, स्वास्थ्य, शिक्षा, कानूनी सेवा, चिकित्सा सेवा र इन्जिनियरिङ्ग सेवा आदिलाई उपभोग्य सेवाको रुपमा लिइन्छ।

 विश्‍वमा तिब्र जनसंख्या वृद्बि संगसंगै उनीहरुको जिवीकोपार्जनसँग जोडिएका कुराहरुको आपूर्ति गर्ने उपभोग्य वस्तु वा सेवाको माग पनि तिब्र रुपमा बृद्बि भैरहेको वर्तमान अवस्था छ। विश्‍वमा वैज्ञानिक, स्वास्थ्य सेवा आदि क्षेत्रमा विकास तिव्र गतिमा भैरहेको छ। विकासको शिलशिलामा व्यक्ति, संस्था वा समूह एक्लैले उपभोग्य वस्तु वा सेवाको आपूर्ति गर्न सक्दैन।यी यावत आवश्यकताहरुको पूर्तिका लागि एकअर्कासंग निर्भर रहनु पर्ने हुन्छ। यसरी आफ्ना आवश्यकता परिपूर्तिको लागि उपभोग्य वस्तु वा सेवा अर्को पक्षसंग खरिद गर्नु पर्नेहुन्छ। मानिसका आवश्यकता पूर्तिका लागि उपभोग्य वस्तु वा सेवा उपलब्ध गर्ने प्रक्रियामा विभिन्न व्यक्ति वा समूहको संग्लनता रहेको हुन्छ। जस्तै उपभोक्ता, उत्पादक, पैठारीकर्ता, ढुवानीकर्ता, विक्रेता, यी ५ वटा अवयवहरु वस्तु वा सेवाको उपभोग पक्षका लागि क्रियाशील रहन्छन।यी अवयवहरु मध्ये चार वटा चरण पार गरेपछि मात्र उपभोक्ताले उपभोग गर्न पाउँछन।

 यी पाँच वटा क्रियाकलाप सम्पन्न हुने चरण सम्म अनेक क्रियाकलापहरु हुने गर्दछन्। जस्तैः- उत्पादकले वस्तु वा सेवा उत्पादन गर्दछ, उत्पादक सँगै उपभोग्य वस्तु वा सेवाको मूल्य निर्धारण हुने गर्दछ र वस्तु उत्पादन भएपछि शुरुको मूल्यमा थप मूल्य जोडी पैठारी हुने गर्दछ, त्यसपछि ढुवानी कर्ताले त्यसमा केही प्रतिशत मूल्य जोडने गर्दछ, त्यसपछि बिक्रेता कहाँ पुग्ने गर्दछ र बिक्रेताले पनि सो मूल्यमा केही अंश रकम जोडीसकेपछि अन्तिम मूल्य निर्धारण गर्दछ। यी सबै चरण पार गरिसकेपछि मात्र उपभोक्ता समक्ष पुग्छ। त्यसकारण अन्तिम अवयव अर्थात पाँचौ अवयव उपभोक्ता भएकाले सम्पूर्ण मूल्य व्यहोर्नु पर्ने र वस्तुको सेवाको उपभोग गर्नुपर्ने हुन्छ।

 उपभोक्ताले गुणस्तरीय वस्तु वा सेवा प्राप्त गर्न चाहन्छ। यी उल्लेखित चरणहरु पार गर्दा अनुचित व्यापार र व्यवसायजन्य क्रियाकलाप पनि हुने गरेको पाइन्छ। जसले गर्दा उपभोक्ता सबैभन्दा बढी मर्कामा पर्ने गर्दछ। विश्‍वव्यापारीकरण (Globalization) को संगसंगै विश्वमा उपभोक्ताहरु बढी मर्कामा परेको महशुस भएपछि संयुक्त राष्ट्रसंघले सन् 1985 को साधारण सभाबाट उपभोक्ताको हितको जागरण अभियान कार्यक्रमको घोषणा गरेको थियो। यस्तै गरेर हाम्रो देश नेपालमा पनि उपभोक्ताको हित संरक्षणको लागि उपभोक्ता संरक्षण ऐन, 2054 जारी गरिएको थियो र सोही अनुरुप उपभोक्ता हितको लागि कार्य गर्दै आएको थियो। तैपनि विचौलिया र आपूर्ति कर्ता विचको मनोमानीले गर्दा दुई प्रकारको अर्थतान्त्रिक समस्या देखिन थाल्यो। (**1) बिचौलिया अर्थतन्त्र** **(2) आपूर्तिकारिक अर्थतन्त्र**।

 यस प्रकारको अर्थतन्त्रले गर्दा बिचौलिया र आपूर्तिकर्ताले आफ्नो आर्थिक वृद्धि र उन्‍नती गर्ने तर उत्पादक र उपभोक्ता सबैभन्दा बढी मर्कामा पुग्ने गरेको महशुस भईरहेको अवस्थामा नागरिक सुनुवाई नभएको गुनासो आउने गरेको छ। जनता जागरुक भएको देखिदैन, ठेकेदारहरु मोटाउदै गैरहेको अवस्था देखिन्छ। उपभोक्ता हितमा लागेका समूहहरु पनि सक्रिय देखिदैन। स्वार्थ समूहहरु हावी भैरहेको अवस्था र स्वच्छ बजार व्यवस्था नहुनाले उपभोक्ताको हकअधिकार व्यवस्थित भएको देखिदैन तसर्थ यस प्रकारका विकृति, विसंगतीलाई नियन्त्रण गर्न संघीयताको मर्मसंगै, उपभोक्तालाई गुणस्तरीय उपभोग्य वस्तु र सेवा उपलब्ध गराउन, तीनैतहका सरकारलाई अधिकार प्रक्षेपण गर्दै नेपाल सरकारले उपभोक्ताको हकहितको लागि उपभोक्ता संरक्षण ऐन, 2075 जारी गरेको छ।

 यस ऐनमा उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु वा सेवा उपलब्ध गराउन यस क्षेत्रमा संलग्न उल्लेखित तीनवटै निकायका साथै अन्य नियमनकारी संयन्त्रको पनि व्यवस्था गरेको छ। साथै अनुचित व्यापार सेवा र व्यवसायिक क्रियाकलापहरुबाट उपभोक्तालाई मर्का पर्न गए क्षतिपूर्ति सहितको कानूनी व्यवस्था समेत रहेको छ। यी यावत क्रियाकलापहरुमा सक्रिय रहने सबै निकायको आ-आफ्नो भूमिका र दायित्व हुन्छन। जसलाई निम्न बमोजिम उल्लेख गर्न सकिन्छ।

 **उपभोक्ताको अधिकार**

 1. सहज पहुँचको अधिकार ।

 2. प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा वस्तु वा सेवाको छनौट गर्न पाउने अधिकार ।

 3. वस्तु वा सेवाको मूल्य, परिमाण, शुद्बता गुणस्तर आदि बारे सूचित हुन पाउने अधिकार ।

 4. दुई वा दुई भन्दा वढी पदार्थ समिश्रणबाट बनेको वा उत्पादित वस्तुमा रहेका त्यस्ता पदार्थको मात्रा वा प्रतिशतको बारेमा जानकारी पाउने अधिकार ।

5. मानव जीउज्यान र स्वास्थ्य सम्पत्तिमा हानी पुर्‍याउने वस्तु वा सेवाको बिक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार ।

6. अनुचित व्यापारिक तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप विरुद्ब उचित कानूनी कारवाही गराउन पाउने अधिकार ।

7. वस्तु वा सेवाको प्रयोगबाट भएको हानी, नोक्सानी विरुद्ब क्षति पूर्ति पाउने अधिकार ।

8. उपभोक्ता हक हितको संरक्षणको सम्बन्धमा अधिकार प्राप्त अधिकारी वा निकायबाट उपचार पाउने वा सुनाई हुने अधिकार ।

9. उपभोक्ता शिक्षा पाउने अधिकार ।

***उत्पादकको दायित्व***

* गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा उत्पादन गर्ने ।
* वस्तुको लेबल निर्धारण गर्ने ।
* लेबलमा प्रचलित ऐनले ताकेको कुरा उल्लेख गर्ने ।
* त्रुटीपूर्ण उत्पादन नगर्ने ।
* आफूले उत्पादन गरेका वस्तु त्रुटीपूर्ण उत्पादन भई त्यस्तै बस्तु बजारमा रहेको कुरा जानकारीमा आएमा त्यस्तै वस्तु संकलन गरी नष्ट गर्ने ।
* वस्तु वा सेवाको उत्पादनको कारण सेवाग्राहीतर्फ कुनै किसिमको क्षति भएमा सोको मुनासिव क्षतिपूर्ति दिने।
* वस्तुमा सेवाको गलत वा भ्रामक विज्ञापन वा प्रचार नगर्ने ।
* दुई वा दुई भन्दा बढी पदार्थको समिश्रणबाट बनेको वस्तु वा उत्पादित बस्तुमा रहेका त्यस्ता पदार्थको मात्रा, तत्त्व वा प्रतिशतको मात्रा जानकारी दिने ।
* कानून बमोजिम दिइएका अन्य शर्त पूरा गर्ने।

***पैठारी कर्ताको दायित्व***

* परल मूल्य भन्दा बढी वा फरक नपर्ने गरी पैठारी गर्नु पर्ने।
* सम्बन्धित निकाय वा अधिकारीले माग गरेको परवट पैठारी गरिएको वस्तुसँऊ सम्बन्धित विवरण उपलब्ध गराउने ।
* प्रचलित कानून बमोजिम पैठारी गर्न नपाउने वस्तु पैठारी नगर्ने, नगराउने ।
* कुनै वस्तुको गुणस्तर वा प्रकृति बमोजिम अन्यथा व्यवस्था भएकोमा बाहेक पैठारी भएको ६ महिना पछि उपभोग हुन नसकिने वा त्यस्तो अवधि समाप्त भएपछि उपभोग गर्न नमिल्ने वस्तु पैठारी गर्न पाउने छैन ।
* कसैले वस्तुको लेबलमा उल्लेख गर्नु पर्ने कुरा उल्लेख नगरी वस्तु पैठारी गरेकोमा त्यस्तो वस्तुको प्रयोगबाट कसैलाई हानी नोक्सानी भएमा वा हुन गएमा त्यस्तो हानी नोक्सानी वापत पैठारीकर्ता जिम्मेवार हुने छ। र त्यस वापत क्षतिपूर्ति दिने दायित्व पैठारी कर्ताको हुने छ।

***ढवानी कर्ताको दायित्व***

* ढुवानी गरिने वस्तुको प्रकृति अनुसार सतर्कता अपनाउने।
* वस्तुको किसिम वा प्रकृति अनुसार गुणस्तरमा ह्रास नआउने गरी तोकिए बमोजिम सुरक्षित तरिकाले संचित गर्ने र ह्रास आउने खालका कुनै काम नगर्ने ।
* उत्पादकले उल्लेख गरेको वस्तुका लेबल वा विवरण फेरबदल नगर्ने ।
* सम्बन्धित निकाय वा अधिकारीले माग गरेका बखत वस्तुको संचयसंग सम्बन्धित विवरण उल्लेख गराउने ।
* तोकिएको सुरक्षात्मक विधि अपनाउने ।
* तोकिए बमोजिमको दायित्व पूरा गर्ने ।

***बिक्रेताको दायित्व***

* विना भेदभाव उपभोक्तालाई वस्तुको विक्री गर्ने ।
* वस्तुको किसिम वा प्रकृति अनुसार गुणस्तरमा ह्रास नआउने गरी सुरक्षित रुपमा राख्‍ने र सुरक्षित रुपमा बिक्री गर्ने ।
* सर्वसाधारणले देख्‍ने गरी स्पष्ट रुपमा बुझिने गरी वस्तुको मूल्यसुची राख्‍ने ।
* सम्बन्धित निकाय वा पदाधिकारीले माग गरेका बखत आफूसँग रहेको वस्तुको मौज्दात वा विवरण उपलब्ध गराउने ।
* वस्तुमा कुनै किसिमको ग्यारेण्टी वा वारेन्टीको व्यवस्था भएमा सोको पालना गर्ने ।
* पहिले आउने उपभोक्तालाई पहिला वस्तु बिक्री गर्ने ।
* उपभोग्य वस्तु बिक्री गरिसकेपछि त्यसको बिल दिने वा रसिद दिने ।

***सेवा प्रदायकको दायित्वः***

* विना भेदभाव उपभोक्तालाई सेवा प्रदान गर्ने ।
* सर्वसाधारणले स्पष्ट बुझ्ने गरी सबैले देख्ने ठाउँमा आफुले प्रदान गर्न सक्ने सेवाको प्रकृति र सो उपयोग गरेवापत उपभोक्ताले तिर्नु पर्ने मूल्यको सुची राख्‍नु पर्ने ।

**उत्पादक वा पैठारी कर्ताले लेबलमा खुलाउनु पर्ने कुराहरु**

* उत्पादकको नाम र ठेगाना र उद्योगको दर्ता नं. ।
* खाद्य पदार्थ औषधी र सौन्दर्य सामाग्री जस्ता वस्तुमा त्यस्ता वस्तुको मिश्रण, मिश्रणका परिमाण र तौंल ।
* गुणस्तर निर्धारण वस्तु भएमा त्यस्तो वस्तुको गुणस्तर ।
* वस्तु उपभोग गर्ने तरिका र त्यस्तो वस्तु उपभोगबाट हुनसक्ने नकारात्मक प्रभाव (साइट इफेक्‍ट) ।
* निश्चित अवधिमा प्रयोग गरिसक्नु पर्ने वस्तुमा त्यस्ता वस्तुको उपभोग्य अवधि ।
* वस्तुको बिक्री मूल्य, ब्याच नं. र उत्पादन मिति ।
* इलोक्ट्रोनिक, हार्डवयर, विद्युतीय वा यान्त्रिक वा लामो समयसम्म प्रयोग हुने वस्तु भए त्यस्तो वस्तुको ग्यारेण्टी वारेण्टी मिति वा तथा सो वस्तुसंग सम्बन्धित कानून बमोजिम अन्य आवश्यक कुरा ।
* ग्यारेण्टी वारेन्टी भएको अवस्थामा कुनै त्रुटी देखिएमा त्यसको निश्चित अवधिसम्म मर्मत गरिदिने ।

***प्रज्वलनशीत, दुर्घटनाजन्य वा सजिलै सँग टुटफुट हुनसक्ने भए त्यस्तो वस्तुको संख्याको लागि अपनाउनु पर्ने पूर्व सावधानी सम्बन्धी विवरण***

* वस्तुमा लाग्ने सबै प्रकारका कर समावेश गरी हुन आउने अधिकतम खुद्धा बिक्री मूल्य।
* वस्तुको प्रयोग गर्नु पूर्व कुनै प्रक्रिया पुर्‍याउनु पर्ने भएमा त्यस्तो प्रक्रिया र त्यस्तो प्रक्रिया नपुर्‍याउनु प्रयोग गर्दा हुनेसक्ने हानी नोक्सानी सम्बधी विवरण।
* मानव स्वास्थ्यलाई हानी पुर्‍याउने खालका पदार्थहरुको लेबलमा चेतनामूलक सन्देश, चित्र वा चिन्हको प्रयोग गर्ने ।

***खरिद गरिएको वस्तु फिर्ता गर्न सकिने व्यवस्था***

 कसैले बिक्रेताबाट खरिद गरेको वस्तु चित्त नबुझी फिर्ता गर्नु पर्ने भएमा वा चाहेमा ७ (सात) दिन भित्र बिक्रेता समक्ष फिर्ता गर्न वा त्यस्तो वस्तुले सद्दा सोही मूल्य बराबरको अर्को वस्तु वा आफुले त्यस्तो वस्तु खरिद गर्दा तिरेको रकम भुक्तानी लिन सक्ने छ।त्यसरी वस्तु फिर्ता गर्दा बिक्रेताले दिएको रसिद वा बिल देखाउनु पर्ने छ।तर देहायको अवस्थामा वस्तु फिर्ता गर्न वा सद्दा लिन सकिने छैन ।

* खरिद भैसकेपछि खरिदकर्ताले बिक्रेताले दिएको बिल वा रसिद देखाउन नसकेमा ।
* खरिद भैसकेपछि खरिद कर्ताले त्यस्तो वस्तुको गुणस्तर वा परिमाणमा परिवर्तन गरेमा ।
* निश्चित अवधि भित्र उपभोग गरी सक्नु पर्ने वस्तु भए त्यस्तो वस्तु उपभोग गर्ने समय व्यत्तित भएमा ।
* दुध, फलफूल, तरकारी, माछामासु जस्ता तुरुन्तै उपभोग नगरेमा सडीगली जाने प्रकृतिका वस्तु भएमा ।
* खरिद गरेको वस्तु प्रयोग गरिसकेको भएमा ।
* शिलबन्दी गरेको वस्तुको शिलबन्दी तोडीएको भएमा ।

***(1). गुणस्तर हीन वस्तु भन्‍नाले कस्तो बस्तुलाई बुझिन्छ ?***

* लेबलमा उल्लेख गरिएको वस्तुभन्दा कम गुणस्तर भएको वा त्यस्तो वस्तुमा हुनुपर्ने आवश्यक तत्त्व वा पदार्थको परिमाण घटाइएको वा अर्को कुनै पदार्थ मिसावट गरिएको ।
* मानव स्वास्थ्यलाई हानी हुनेगरी सडेको गलेको, फोहरमैला, विषादी मिश्रण गरी तयार पारेको वा स्वाथ्यलाई हानी हुने कुनै किसिमको रसायन रङ्ग वा सुगन्ध प्रयोग गरिएको ।
* वस्तुको केही वा कुनै भाग रोगी वा रोगलाई पशुपक्षी वा हानिकारक वनस्पतिबाट बनाइएको।
* तोकिएको मापदण्ड पुरा नगरी उत्पादन ढुवानी संचय वा बिक्री भण्डारण गरेमा ।

**(*2). के-कस्तो काम गरेमा अनुचित व्यापारिक वा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप गरेको मानिन्छ ?***

* वस्तु वा सेवाको वास्तविक गुणस्तर, परिमाण, मूल्य, नापतौल, ढाँचा, बनावट आदि लुकाई छिपाई वा झुक्याई त्यस्तो वस्तु वा सेवा विक्री वा प्रदान गर्ने ।
* वस्तु वा सेवाको हकमा मौखिक, लिखित वा दृष्यबाट देहाएका कुनै काम गर्ने ।
* कमसल वस्तुलाई विशिष्ट वा गुणस्तर भएको स्तरमान, गुणस्तर मात्रा, श्रेणी संरचना, डिजाइन देखाई बिक्री गर्ने ।
* पुनःनिर्माण वा पुरानो वस्तुलाई नयाँ हो भनी देखाई वा झुक्याई बिक्री गर्ने ।
* घोषित गरिएका कुनै फाइदा नहुने अवस्थामा पनि वस्तु वा सेवाको बिक्री गर्दै झूठा र भावपूर्ण रुपमा विज्ञापन वा सूचना प्रसार गर्ने ।
* तथ्यगत आधार विना कुनै वस्तुको उपयोग वा प्रयोगबाट त्यस्तो वस्तुको दावी वा प्रत्याभुत गर्ने वा बिक्री गर्ने।
* कुनै वस्तु वा सेवाको वास्तविक लागतको आधारभन्दा फरक आधारमा उपभोक्ता मूल्यमा भार पार्ने गरी मूल्य निर्धारण गर्ने वा त्यस्तो मूल्यमा वस्तु वा सेवाको बिक्री गर्ने ।
* कुनै वस्तु वा सेवामा तोकिएको गुणस्तर वा मानक भन्दा घटी वा बढी हुने गरी वा सोको उपभोगबाट उपभोक्तालई हानी नोक्सानी पुर्याउने गरी वस्तु उत्पादन मिश्रण वा आपूर्ति वा ओसारपसार संचय वा बिक्री गर्ने।
* त्रुटीपूर्ण उत्पादनबाट बनवट भएको वस्तुको मूल्य वा व्यापारिक कारोबाट शिलसिलामा करार भएको वस्तुको मूल्य समेत अन्य वस्तुको लागत मूल्यमा समावेश गरी बिक्री गर्ने।
* कुनै वस्तुलाई विश्थापित गर्न नक्‍कली वस्तु उत्पादन गर्ने, पैठारी वा त्यस्तो वस्तु विक्री गर्ने।
* उपभोग गर्ने वस्तुको उपभोग्य अवधि समाप्त भैसकेको वा उपभोग गर्न नमिल्ने वस्तुमा नयाँ लेबल लगाई बिक्री गर्ने
* कुनै वस्तुको उपभोग गर्दा उपभोक्तालाई हानी नोक्सानी वा क्षति पुग्ने गरी विषादी वा कुनै रसायनको प्रयोग गर्ने वा त्यसरी प्रयोग भएको वस्तु विक्री गर्ने ।

***(३). वस्तु वा सेवाको मूल्यको मापदण्ड निर्धारण गर्ने कस्तो व्यवस्था रहेको छ ?***

 उपभोक्ताको अधिकारको संरक्षणको लागि तोकिएको निकायले वस्तु वा सेवाको मूल्य निर्धारण सम्बन्धी मापदण्ड तयार गर्ने छ। यसरी मापदण्ड तयार गर्दा वस्तुको उत्पादन लागत, ढुवानी खर्च, पैंठारी कर्ताले कानून बमोजिम भएको भन्सार कर, दस्तुर र वस्तु बिक्री गर्दा तोकिएको भन्दा बढि नहुने गरी बिक्रिताले लिन पाउने मुनाफा समेतालई आधार मान्नु पर्छ।

***उपभोक्ता संरक्षण ऐन, 2075***

 उपभोक्ताको हकहित संरक्षणको लागि वस्तु वा सेवाको लागि वस्तु वा सेवाको आपूर्ति व्यवस्था मूल्य गुणस्तर शुद्बताको अनुगमन वा सुपरिवेक्षणमा संलग्न निकायहरु बिच समन्य गर्न बजार अनुगमन समिति गठन गर्ने गरिन्छ।

* अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप भए वा नभएको मूल्य सूची राख्‍ने वा नराखेको वस्तु वा सेवाको गुणस्तर परिमाण वा मूल्यको सम्बन्धमा नियमित बजार अनुगमन निरीक्षण गर्न सम्बन्धित क्षेत्रको बिज्ञ र निरीक्षण अधिकृत समेत रहेको तोकिएको बमोजिम बजार अनुगमन टोली वा सयुक्त अनुगमन टोली गठन गर्न सकिने व्यवस्था छ।

***बजार अनुगमन सम्बन्धीः- प्रदेश सरकारको अधिकार***

 उपभोक्ता हकहित संरक्षणको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउन तथा वस्तुमा सेवाको आपूर्ति व्यवस्था मूल्य गुणस्तर शुद्बता सम्बन्धी विषयमा सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन गर्नका लागि प्रदेश सरकारले राजपत्रमा सूचना प्रकाशित गरी प्रदेश अनुगमन समिति गठन गर्न सक्नेछ।

***बजार अनुगमन सम्बन्धी स्थानीय तहको अधिकार***

 उपभोक्ताको अधिकार संरक्षणको लागि वस्तु वा सेवाको आपूर्ति व्यवस्था, मूल्य, गुणस्तर शुद्बता सम्बन्धी विषयमा बजारमा स्थलगत सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन गर्नको लागि गाउँपालिका वा नगरकार्यपालिकाले स्थानीय बजार अनुगमन समिति गठन गर्ने।

**निरीक्षण अधिकृत सम्बन्धी व्यवस्था के छ ?**

 बजार तथा आपूर्ति व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाई उपभोक्तालाई उचित मूल्यमा गुणस्तरयुक्त वस्तु वा सेवा सरलरुपमा उपलब्ध गराउने कार्यको लागि अनुगमन गर्न विभागले तोकिए बमोजिमको निरीक्षण अधिकृत नियुक्ति गर्न वा निरीक्षण अधिकृतको रुपमा काम गर्न नेपाल सरकार प्रदेश सरकार वा स्षानीय तहको कुनै अधिकृत कर्मचारीलाई तोक्न सक्नेछ।

***निरीक्षण अधिकृतको काम कर्तव्य र अधिकार***

* कुनै ठाँउमा असुरक्षित प्रतिकूल असरयुक्त वा गुणस्तर दिन वस्तुको उत्पादन वा बिक्री वितरण भैरहेको वा सेवा प्रदान गरेको वा उपभोक्ता संरक्षण ऐन नियम विपरित कुनै कारबाई भैरहेको छ भने विश्वास मुनासिव कारण भएमा त्यस्तो ठाउँमा जुनसुकै बखतमा प्रवेश गरी निरीक्षण जाँचबुझ वा खान तालसी गर्ने, त्यस्तो व्यक्तिलाई पक्राउ गर्ने मुद्दा हेर्ने अधिकारीका अनुसन्धानको लागि सातदिन सम्म थुनामा राख्न सक्ने।
* यसरी गरिने अनुगमन, जाँचबुझ वा खानतालसीको क्रममा आवश्यक विवरण वा जानकारी वा बयान लिन सक्ने।
* निरीक्षण जाँचबुँझ वा खानतालसीको शिलसिलमा तोकिए बमोजिम नमुना लिई अवधिको लागि त्यस्तो वस्तुको उत्पादन वा बिक्री वितरण वा सेवा प्रदान गर्न रोक लगाउने।
* बजार निरीक्षण वा जाँचबुझ प्रयोजनको लागि तयार गरिएको परिक्षण सूची अनुसार भएको नपाइएमा त्यस्तो वस्तुको बिक्री वितरणमा रोक लगाई तत्काल कसुर बमोजिम पाँचहजार देखि तीन लाख सम्म जरिवाना गर्न सक्नेछ।
* निरीक्षण वा जाँचबुझ वा खानतलासीको क्रममा लिएको आवश्यक विवरण वा जानकारी वा बयान सम्बन्धी प्रतिवेदन/जरिवाना गरिएको सो समेत उल्लेख गरी सात दिन भित्र समक्ष विभागमा पेश गर्ने।
* निरीक्षण जाँचबुझको शिलसिलामा उत्पादक वा बिक्रेतालाई तत्काल कुनै आदेश वा उपयुक्त सम्झेको अन्य कार्य गर्न सक्ने
* तोकिएको कार्यविधि जनाई निरीक्षण जाँचबुझ वा खानतलासी गर्दा कुनै उत्पादक, बिक्रेता विरुद्ब कानूनी कारबाही हुनुपर्ने देखिएमा त्यसको विवरण समेत प्रतिवेदनमा उल्लेख गरी विभागमा वा आवश्यक परे कारणसहित अन्य सम्बन्धित निकायमा पठाउन सक्ने, तोकिए बमोजिमको अन्य काम कर्तव्य र अधिकार

***उपभोक्ता संरक्षण ऐन, 2075 मा सजाय सम्बन्धी कस्तो व्यवस्था छ ?***

 निरीक्षण अधिकृतले तत्काल गर्न सक्ने सजाय जरिवाना

* पैठारीकर्ता, ढुवानीकर्ता, संचयकर्ता र बिक्रेताले बिक्रि प्रयोजनको लागि खरिद गरीएको वस्तु वा सेवाको बिल बिजक नराखेमा वा मागेको बखत उपलब्ध नगराएमा 5 (पाँच) हजार देखि 20 (विस) हजार रुपैया सम्म जरिवाना।
* वस्तु वा सेवाको वास्तविक गुणस्तर परिमाण, मूल्य, नापतौल, ढाँचा वा बनावट आदि ढाँटी लुकाई छिपाई वा झुक्याई त्यस्तो वस्तु वा सेवा बिक्री प्रदान गर्ने गराएमा 2 (दुई) लाख देखि ३ (तीन) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* कुनै वस्तुको कृतिम अभाव सृजना, जम्मा खोरी गर्ने वा बिक्री गर्ने गराएमा २ (दुई) लाख देखि ३ (तीन) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* बिक्री गरेको वस्तु वा सेवाको बिल वा बिजक जारी गर्न इन्कार गरेमा वा जारी नगरेमा वा बिलबिजक जारी गर्दा थप रकम माग गरे गराएमा २ (दुई) लाख देखि ३ (तीन) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* उपभोग गर्ने अवधि व्यत्तित भैसकेको उपभोग्य वस्तु वा उपभोग गर्ने नमिल्ने वस्तु नयाँ लेबल लगाई त्यस्तो वस्तु बिक्री गरे गराएमा २ (दुई) लाख देखि ३ (तीन) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* कुनै वस्तु वा सेवा संचित गरी वा अन्य कुनै तरिकाले कृत्तिम अभाव सृजना गरी कुनै वस्तु वा सेवाको माग, आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकूल प्रभाव परेमा ५० (पचास) हजार देखि १ (एक) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* उत्पादकले प्रत्येक वस्तुको कारखाना मूल्य तथा बिक्रेताले बिक्री गर्ने प्रत्येक वस्तुको थोक वा खुद्रा मूल्य र सेवा प्रदायकले प्रदान गर्ने सेवाको मूल्य सूची नराखेमा 50 (पचास) हजार देखि १ (एक) लाख रुपैया सम्म जरिवाना।
* वस्तु उत्पादक गर्ने उद्योगको हकमा उद्योग दर्ताको प्रयोग पत्र तथा व्यवसायको हकमा व्यवसाय दर्ता, इज्जात पत्र, बिक्री स्थलमा नराखेमा ५० (पचास) हजार देखि १ (एक) लाख रुपैयासम्म जरिवाना।
* उपभोक्ता संरक्षण ऐन बमोजिम जाँचबुझ गर्दा अनुगमन निरीक्षण गर्ने अधिकारी व्यक्ति वा टोली वा निरीक्षण अधिकृतलाई सहयोग नगरेमा 20 (बिस) हजार रुपैया सम्म जरिवाना।

स्रोतः- लेखकका निजी विचार र उपभोक्ता संरक्षण ऐन,2075