# बजार अनुगमन टोलीको आचारसंहिता, २०७७

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ को दफा २६ को खण्ड (ग) बमोजिम केन्द्रीय बजार अनुगमन समितिको सिफारिसमा उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालयले यो आचार संहिता बनाई लागू गरेको छ।

## परिच्छेद १
## प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(क) यस आचारसंहिताको नाम "बजार अनुगमन टोलीको आचारसंहिता, २०७७" रहेको छ।

(ख) यो आचारसंहिता तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषाः

(क) "अनुगमन" भन्नाले उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ बमोजिम हुने व्यावसायिक कारोवार कानून वा मापदण्ड अनुसार भएनभएको अवलोकन, जाँचबुझ, परीक्षण तथा निरीक्षण गर्ने कार्य सम्झनु पर्छ र सो शब्दले अनुगमन पछि हुने कारवाही तथा सुधारको अवस्था यकिन गर्न पुनः अनुगमन वा निरीक्षण समेतलाई जनाउँछ।

(ख) "कार्यालय" भन्नाले बजार अनुगमनको जिम्मेवारी रहेका संघीय तहका मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय वा तिनीहरुबाट बजार अनुगमनको अधिकार प्रत्यायोजन गरिएका संघ, प्रदेश वा स्थानीय तहका कार्यालय, निर्देशनालय वा समिति सम्झनु पर्छ।

(ग) "बजार अनुगमनकर्ता" भन्नाले बजार अनुगमनमा खटिने देहायका व्यक्ति सम्झनुपर्छः-

१. बजार अनुगमन टोलीको टोली प्रमुख र सदस्य,

२. निरीक्षण अधिकृत,

३. विभाग वा अन्य विषयगत विभागबाट प्रतिनिधित्व गर्ने कर्मचारी,

४. प्रदेश वा स्थानीय तहका पदाधिकारी वा कर्मचारी,

५. सुरक्षाकर्मी,

६. बजार अनुगमनमा संलग्न भै बजारलाई मर्यादित राख्न सहयोग गर्ने अन्य व्यक्तिहरु,

(घ) "विभाग" भन्नाले वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभाग सम्झनु पर्छ।

(ङ) "विषयगत विभागहरु" भन्नाले औषधी व्यवस्था विभाग, कृषि विभाग,खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभाग, पशु सेवा विभाग, नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग, यातायात व्यवस्था विभाग, शिक्षा

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

विभाग र स्वास्थ्य सेवा विभाग लगायत सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई नियमन गर्ने विभागहरु सम्झनु पर्छ।

(च) "सदस्य" भन्नाले बजार अनुगमन टोलीको सदस्य सम्झनु पर्छ।

(छ) "सरोकारवाला" भन्नाले उपभोक्ताको अधिकारका लागि प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रुपमा क्रियाशील व्यक्ति, निकाय वा संस्था सम्झनु पर्छ।

## परिच्छेद २

## सामान्य आचरणहरु

३. पदीय तथा अन्य सामान्य आचरणहरुः

३.१. व्यक्तिगत आचरण एवं उत्तरदायित्व सम्बन्धमाः

(क) बजार अनुगमनकर्ता आफ्नो हितयुक्त सम्बन्ध रहेका मानिस संलग्न रहेको कुनै व्यवसायको अनुगमन गर्न वा जरिवाना, अनुसन्धान र सजाय लगायतका अन्य निर्णय प्रक्रियामा संलग्न हुनुहुँदैन। त्यस्तो उजुरीसँग संलग्न व्यक्ति वा व्यवसायीसँग आफ्नो कुनै हित जोडिएको भए अनुगमन प्रकृयाको प्रारम्भमा नै टोली प्रमुख, निरीक्षण अधिकृत वा महानिर्देशकलाई सो को जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(ख) बजार अनुगमन टोलीमा प्रतिनिधित्व गर्ने सदस्यले आफ्नो संस्थालाई बजार अनुगमन सम्बन्धी समग्र विषयमा जानकारी गराई संस्थाको तर्फबाट उत्तरदायित्व बहन गर्नुपर्नेछ।

(ग) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमनसँग सम्बद्ध व्यक्ति वा पक्षसँग कार्यालय वा सार्वजनिक स्थलमा बाहेक अन्य स्थानमा भेटघाट गर्नुहुँदैन।

३.२. गोपनीयता र सूचना प्रवाह सम्बन्धमाः

गोपनियता सम्वन्धीः

(क) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमन गर्ने स्थान र अनुगमन गरिने वस्तु वा सेवाको बारेमा पूर्ण गोपनियता कायम गर्नु पर्नेछ।

(ख) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमन तथा निरीक्षणको सिलसिलामा वा आफ्नो कर्तव्य पालन गर्ने सिलसिलामा निजलाई ज्ञात हुन आएको कुनै सूचनाको गोपनियता प्रचलित कानुनले बाध्य गरेको अवस्थामा बाहेक अन्य अवस्थामा भङ्ग गर्नु हुँदैन।

सूचना प्रवाह सम्बन्धीः

(क) बजारमा भइरहेको अनुचित व्यापारिक तथा व्यवसायजन्य क्रियाकलाप सम्बन्धमा कुनैपनि माध्यमबाट प्राप्त सूचना आफूभन्दा माथिको जिम्मेवार र सम्बन्धित कर्मचारीलाई यथाशीघ्र उपलव्ध गराउनुपर्नेछ।

(ख) सूचनाको हक सम्बन्धी ऐनले गोप्य राख्नुपर्ने भनी उल्लेख गरेका विषयहरु वाहेकका अनुगमन सम्बन्धी सूचना सम्प्रेषण गर्नुपर्दा विभागको सञ्चार रणनीति अनुसार महानिर्देशक वा सूचना अधिकारी मार्फत मात्र सूचना प्रवाह गर्नुपर्नेछ ।

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

(ग) बजार अनुगमन सम्बन्धी कुनै विवरण आफ्नो वा अन्य कसैको फाइदाको लागि वा कसैलाई नोक्सान पार्ने नियतले प्रयोग गर्नुहुँदैन।

(घ) बजार अनुगमनको सिलसिलामा अनुगमन टोलीका सदस्यले गंभिररुपमा अनुचित कार्य गरेको वा नाजायज फाइदा लिएको जानकारी पाएमा निरीक्षण अधिकृत, टोली प्रमुख वा महानिर्देशकलाई छिटो साधनद्वारा जानकारी गराउनुपर्नेछ।

**३.४. सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने:**

(क) बजार अनुगमनको क्रममा व्यवसायीलाई सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्नेछ। अशिष्ट, अभद्र र अशोभनीय व्यवहार प्रदर्शन गर्नुहुँदैन।

(ख) कसैलाई बदनियतपूर्वक दु:ख दिने नियतले कुनै पनि कार्य गर्न, गराउन हुँदैन ।

**३.५. सदस्यहरुको आपसी सम्बन्ध:**

(क) बजार अनुगमनकर्ताले विभागका सहकर्मी, उपल्लो अधिकारी तथा टोलीका सदस्यसँग अनावश्यक वादविवाद गर्ने वा धम्कीपूर्ण शब्द प्रयोग गर्ने कार्य पूर्णरुपमा निषेध गरिएको छ।

(ख) सहकर्मीलाई विभेद गर्ने मनसायले साम्प्रदायिक, लैङ्गिक, जातिगत, प्रादेशिक र धर्मसापेक्ष भाषा प्रयोग गर्न हुँदैन।

## परिच्छेद ३

## अनुगमनको चरणअनुसार पालना गर्नुपर्ने आचरण

**४.१. कार्यालयमा रहँदा र अनुगमनमा खटिनुपूर्व:**

(क) अनुगमन वा निरीक्षणमा खटिनुअघि कार्यालयमा रहेको निरीक्षण अभिलेख पुस्तिकामा टोलीका सबै सदस्यले नाम लेखेर हस्ताक्षर गरी प्रस्थान गर्नुपर्नेछ। त्यस्तो निरीक्षण अभिलेख पुस्तिका आदेश दिने अधिकारीको कार्यकक्षमा निजको नियन्त्रणमा गोप्यरुपमा राख्नुपर्नेछ।

(ख) अनुगमन वा निरीक्षण गर्न जाने निरीक्षण अधिकृतले तोकिए बमोजिमको परिचयपत्र र टोली सदस्यले आफू कार्यरत संस्थाबाट जारी भएको परिचयपत्र देखिने गरी लगाएको हुनुपर्नेछ।

(ग) टोलीका सदस्य कार्यालयबाट खटिएपछि संयुक्त रुपमा निरीक्षणमा जानुपर्दछ। कार्यालयबाट खटाएको स्थान र समयमा बाहेक एक्लै वा केही सदस्य मिली निरीक्षणमा खटिन हुँदैन।

**४.२ अनुगमनको क्रममा पालना हुनुपर्ने विषय:**

(क) बजार अनुगमनको क्रममा बजार अनुगमनका सम्पूर्ण टोली सदस्यले निरीक्षण अधिकृतको प्रत्यक्ष नियन्त्रण र निर्देशनमा रही कामकाज गर्नुपर्नेछ। निरीक्षण गर्न खटिएको व्यापारिक फर्म वा सेवा प्रदायक संस्थामा पुगेपछि सबभन्दा पहिले आफ्नो परिचयपत्र देखाउनुपर्नेछ। तत्पश्चात आफू कुन विषयमा निरीक्षण वा अनुगमन गर्न आएको हो सोको जानकारी गराउनुपर्नेछ।

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

(ख) अनुगमन वा निरीक्षणका क्रममा उपभोक्ता संरक्षण ऐन तथा नियमावली अनुसार के कस्तो विषयवस्तुको अवलोकन गर्ने र सोधपुछ गर्ने भन्ने सामान्य जानकारी टोलीका सदस्यलाई हुनुपर्नेछ। उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०७६ बमोजिम तयार गरिएको निरीक्षण वा जाँचबुझ गरिने विषयको परीक्षण सूची साथमा लिएर जानुपर्दछ।

(ग) अनुगमनका क्रममा वा अनुगमन पश्चात व्यवसायीलाई विभागको तर्फबाट पत्राचार गर्दा निरीक्षण अधिकृतले आदरपूर्वक सम्वोधन गरी शिष्ट भाषामा र यथा संभव संक्षिप्त रुपमा लेख्नुपर्दछ।

(घ) रोक्का राख्दा वा सिलबन्द गर्दा रीत पुऱ्याउनुपर्ने विषय र मालवस्तु कब्जा गर्दा विवरण खुलाउनुपर्ने विषयसमेत अनुगमनकर्ताले लिखित रुपमा उल्लेख गरी प्रयोग गरिएको कानूनको प्रावधान समेत खुलाई सम्वन्धित व्यवसायीलाई जानकारी गराउनुपर्दछ।

(ङ) बजार अनुगमनको सिलसिलामा कुनै मालवस्तु वा कागजपत्र कब्जा गर्नुपर्दा नियमानुसार विवरण खुलाई सोको निस्सा दिनुपर्दछ। त्यस्तो कब्जा गरेको मालवस्तु वा कागजपत्र अनुसन्धान र अन्तिम निर्णय प्राप्त नहुन्जेलसम्म सुरक्षित राख्नुपर्दछ।

(च) प्रमाणको रुपमा पेश गनुपर्ने मालवस्तु वा काजजात भए सोही व्यहोरा जनाई सुरक्षित राख्नुपर्दछ। यसरी मालवस्तु लिंदा आवश्यकता अनुसार लिनुपर्दछ। जाँचबुझको कार्य समाप्त भइसकेपछि नियमानुसार फिर्ता दिनुपर्ने प्रकृतिको भए फिर्ता समेत गर्नुपर्नेछ। जरिवाना गर्ने क्रममा कानूनअनुसार कसूर गर्ने व्यवसायी, आरोपित व्यक्तिले बाहेक अन्य व्यक्तिले जरिवाना, शुल्क आदि बुझाउन आएमा बुझी लिन हुँदैन। कानुन बमोजिम बाहेक थप कुनै पनि रकम लिनु हुँदैन।

(छ) जरिवाना गर्ने, जफत गर्ने, पक्राउ गर्ने वा अभियोजन गर्दा कानूनसम्मत विधि अपनाउनुपर्दछ।

### ४.३ अनुगमन पश्चात गर्नुपर्ने कार्यः

अनुगमनको क्रममा स्थलगत रुपमा निरीक्षण लगायतका काम सम्पन्न गरी कार्यालय फर्केपछि कुन आधारमा के कारवाही भएको हो वा के निर्देशन दिइएको हो सो समेत खुलाई प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्दछ। मुद्दा दायर गर्नुपर्नेमा निरीक्षण अधिकृत स्वयंले र अन्य कामको हकमा अनुगमन शाखामा प्रतिवेदन तयार गर्न तोकिएको कर्मचारीले यो काम गर्न सक्नेछन्।

## परिच्छेद ४

## विविध

### ५.१ अन्य विषयः

(क) कर्तव्यपालनको सिलसिलामा आइपरेका वा संभावित समस्याको समाधान हुन नसकेमा तुरुन्त आफ्ना सुपरिवेक्षकलाई जानकारी दिनुपर्दछ।

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

(ख) असल नियतले गरेको कामको बचाउ विभाग वा सम्बन्धित कार्यालयले गर्नेछन्।

(ग) जरिवाना वा अन्य दण्ड सजाय गर्नुको मकसद स्वच्छ बजार प्रणालीमा सुधारको लागि हुनेछ।

**५.२ कुनै पनि प्रकारको लाभ प्राप्ति गर्न र आतिथ्यता स्वीकार गर्न नहुनेः**

(क) विभागको कामसँग सम्बन्धित पक्षबाट कुनै प्रकारको दान, उपहार, छुट, कर्जा एवं सापटी (बैङ्क तथा वित्तीय संस्था बाहेक) लिन हुँदैन।

(ख) व्यावसायजन्य क्रियाकलाप गर्ने व्यक्तिबाट आयोजना गरिने मनोरञ्जनात्मक आतिथ्य, भोजभतेर (सामाजिक पर्व जस्तै विवाह, व्रतबन्ध र जन्मोत्सव आदि बाहेक) जलपान, आदि कार्यक्रममा सरिक हुनुहुँदैन।

**५.३ जनसम्पर्क तथा व्यवहारः**

(क) बजार अनुगमनको क्रममा वा कुनै सञ्चार माध्यमबाट व्यवसायीलाई सम्पर्क गर्दा शिष्ट, सभ्य र नम्र रुपमा प्रस्तुत हुनुपर्दछ। रिसाउने, झर्किने वा व्यवसायीलाई होच्याउने भाषा, शब्द वा वाक्यांश प्रयोग गर्नुहुँदैन।

(ख) टेलिफोनमा कुरा गर्दा आफ्नो जिम्मेवारी र पद सहितको परिचय दिई शिष्टतापूर्वक कुरा गर्नुपर्दछ।

**५.४ कानून र संहिताको पालनाः**

(क) ऐन, नियम, आदेश, निर्देशन, निर्देशिका, कार्यविधि र परिपत्रको सारभूत रुपमा (अक्षर र भावना अनुरुप) पालना गर्नुपर्नेछ।

(ख) अनुगमनमा खटिने सदस्यले उपभोक्ता संरक्षण ऐन तथा नियमावलीका अतिरिक्त आफ्नो संस्थागत संलग्नता अनुसार प्रचलित कानून (जस्तो कि निजामती सेवा ऐन, नेपाल प्रहरी ऐन लगायतका विषयगत ऐनको) समेत पालना गर्नुपर्नेछ।

(ग) बजार अनुगमनको कार्यमा संलग्न भै बजारलाई मर्यादित राख्न सहयोग गर्ने अन्य व्यक्तिहरुले आआफ्नो कार्यालय वा संस्थाबाट जारी गरिएको आचारसंहिताका अतिरिक्त यस आचारसंहिताको समेत पालना गर्नुपर्नेछ।

**५.५ आचारसंहिताको अनुगमन र अन्य विषयः**

(क) आचारसंहिता पालना भए नभएको अनुगमन उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय वा मन्त्रालयले तोकेको पदाधिकारीबाट हुनेछ।

(ख) आचारसंहिता सम्बन्धमा विवाद भएमा वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभागले निकास दिनेछ।

(ग) यस आचारसंहितामा लेखिएका कुनै कुरा प्रचलित नेपाल कानूनसँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म प्रचलित नेपाल कानूनमा लेखिए बमोजिम हुनेछ।

(घ) यो आचारसंहिता उल्लंघन भएमा अनुगमनको अगुवाई गर्ने निकायको प्रमुखले विभागीय कारवाही गर्न र आवश्यकता अनुसार अन्य निकाय वा संगठित संस्थामा कारवाहीका लागि लेखी पठाउन सक्नेछन्।

मा. लेखराज भट्ट
मन्त्री
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय