

बजार अनुगमन टोलीका सदस्यहरूको आचार संहिता, २०७७

प्रस्तावना: बजार अनुगमनको कार्यलाई व्यवस्थित, मर्यादित, निष्पक्ष र पारदर्शी बनाउन उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ को दफा २६(ग) बमोजिम केन्द्रीय बजार अनुगमन समितिबाट स्वीकृत भई वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभागबाट यो आचारसंहिता लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

(क) यो आचारसंहिताको नाम "बजार अनुगमन टोलीका सदस्यहरूको आचार संहिता, २०७७" रहेको छ ।

(ख) यो आचारसंहिता तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषा

(क) "बजार अनुगमनकर्ता" भन्नाले बजार अनुगमनमा खटिने देहायका व्यक्ति सम्झनुपर्छ:

१. बजार अनुगमन टोलिका सदस्य,

२. निरीक्षण अधिकृत,

३. विभाग वा अन्य विषयगत विभागका कर्मचारी,

४. प्रदेश वा स्थानीय तहका पदाधिकारी वा कर्मचारी,

५. सुरक्षाकर्मी,

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

(ख) "सदस्य" भन्नाले बजार अनुगमन टोलिको सदस्य सम्झनुपर्छ ।

(ग) "विभाग" भन्नाले वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण विभाग सम्झनुपर्छ ।

- (घ) "विषयगत विभागहरु" भन्नाले खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग, पशु सेवा विभाग, औषधी व्यवस्था विभाग, स्वास्थ्य विभाग, यातायात व्यवस्था विभाग र कृषि विभाग सम्झनुपर्छ ।
- (ङ) "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 सम्झनुपर्छ ।
- (च) "सरोकारवाला" भन्नाले उपभोक्ताको हक हितका लागि प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रूपमा क्रियाशील व्यक्ति, निकाय वा संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (छ) "अनुगमन" भन्नाले उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०७५ बमोजिम हुने व्यवसायिक कारोवार कानून वा मापदण्डअनुसार भएनभएको परीक्षण तथा अवलोकन गर्ने कार्य सम्झनुपर्छ । यस शब्दले अनुगमन पछि हुने कारवाही तथा सुधारको अवस्था यकिन गर्न पुनः अनुगमन वा निरीक्षणसमेतलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद २

सामान्य आचरणहरू

३. पदीय तथा अन्य सामान्य आचरणहरू

३.१. व्यक्तिगत आचरण एवं उत्तरदायित्व सम्बन्धमा

- (क) बजार अनुगमनकर्ता आफ्नो हितयुक्त सम्बन्ध रहेका मानिस संलग्न रहेको कुनै व्यवसायको अनुगमन गर्न वा जरिवाना, अनुसन्धान र सँजाय लगायतका अन्य निर्णय प्रक्रियामा संलग्न हुनुहुँदैन । त्यस्तो उजुरीसँग संलग्न व्यक्ति वा व्यवसायीसँग आफ्नो कुनै हित जोडिएको भए अनुगमन प्रकृयाको प्रारम्भमा नै कार्यालयलाई सो को जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ख) बजार अनुगमन टोलीमा प्रतिनिधित्व गर्ने सदस्यले आफ्नो संस्थालाई बजार अनुगमनसम्बन्धी समग्र विषयमा जानकारी गराई संस्थाको तर्फबाट उत्तरदायित्व वहन गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमनसँग सम्बद्ध व्यक्ति वा पक्षसँग कार्यालय वा सार्वजनिक स्थलमा बाहेक अन्य स्थानमा भेटघाट गर्नुहुँदैन ।

३.२. गोपनीयता र सूचना प्रवाह सम्बन्धमा

गोपनीयता सम्बन्धी

- (क) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमन गर्ने स्थान र अनुगमन गरिने वस्तु वा सेवाको बारेमा पूर्ण गोपनीयता कायम गर्नु पर्नेछ ।
- (ख) बजार अनुगमनकर्ताले अनुगमन तथा निरीक्षणको सिलसिलामा वा आफ्नो कर्तव्य पालन गर्ने सिलसिलामा निजलाई ज्ञात हुन आएको कुनै सूचनाको गोपनीयता प्रचलित कानूनले बाध्य गरेको अवस्थामा बाहेक अन्य अवस्थामा भङ्ग गर्नु हुँदैन ।

सूचना प्रवाह सम्बन्धी

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

- (ख) सूचनाको हक सम्बन्धी ऐनले गोप्य राख्नुपर्ने भनी उल्लेख गरेका विषयहरू बाहेकका अनुगमन सम्बन्धी सूचना सम्प्रेषण गर्नुपर्दा विभागको सञ्चार रणनीतिअनुसार महानिर्देशक वा सूचना अधिकारीमार्फत मात्र सूचना प्रवाह गर्नुपर्नेछ ।
- (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 गंभिररूपमा अनुचित कार्य गरेको वा नाजायज फाइदा लिएको जानकारी पाएमा सम्बन्धित अधिकारीलाई छिटोसाधनद्वारा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।

३.४. सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने

- (क) बजार अनुगमनको क्रममा व्यवसायीहरूलाई सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्नेछ । अशिष्ट, अभद्र र अशोभनीय व्यवहार प्रदर्शन गर्नुहुँदैन ।
- (ख) कसैलाई बदनियतपूर्वक दुःख दिने नियतले कार्य गर्ने गराउने दुवै गर्न हुँदैन ।

३.५. सदस्यहरूको आपसी सम्बन्ध सम्बन्धी व्यवस्था

- (क) विभागका सहकर्मी, उपल्लो अधिकारी तथा टोलीमा संलग्न व्यक्तिहरूसँग अनावश्यक वादविवाद गर्ने वा धम्कीपूर्ण शब्दहरू प्रयोग गर्ने कार्य पूर्णरूपमा निषेध गरिएको छ ।
- (ख) सहकर्मीलाई विभेद गर्ने मनसायले साम्प्रदायिक, लैंगिक, जातिगत, प्रादेशिक र धर्मसापेक्ष भाषाहरू प्रयोग गर्न हुँदैन ।

परिच्छेद ३

बजार अनुगमनको चरणअनुसार पालना गर्नुपर्ने आचरणहरू

३.६. कार्यालयमा रहँदा र अनुगमनमा खटिनुपूर्व गर्नुपर्ने कार्यहरू

- (क) अनुगमन वा निरीक्षणमा खटिनुअघि कार्यालयमा रहेको निरीक्षण अभिलेख पुस्तिकामा टोलिका सबै सदस्यले हस्ताक्षर गरी प्रस्थान गर्नुपर्नेछ । त्यस्तो निरीक्षण अभिलेख पुस्तिका आदेश दिने अधिकारीको कार्यकक्षमा निजको नियन्त्रणमा गोप्यरूपमा राख्नुपर्नेछ ।
- (ख) अनुगमन वा निरीक्षण गर्न जाने सदस्यहरूले आफ्नो परिचय खुल्ने कर्मचारी परिचयपत्र वा सो प्रयोजनका लागि विभागले जारी गरेको परिचयपत्र देखिनेगरी लगाएको हुनुपर्नेछ ।
- (ग) टोलिका सदस्यहरू कार्यालयबाट खटिएपछि संयुक्तरूपमा निरीक्षणमा जानुपर्दछ । कार्यालयबाट खटाएको स्थान र समयमा वाहेक एकलै वा केही सदस्य मिली निरीक्षणमा खटिन हुँदैन ।

३.६.२ अनुगमनको क्रममा पालना हुनुपर्ने विषयहरू

- (क) बजार अनुगमनको क्रममा बजार अनुगमनका सम्पूर्ण टोली सदस्यहरूले 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 आफु कुन विषयमा निरीक्षण वा अनुगमन गर्न आएको हो त्यसको जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- (ख) अनुगमन वा निरीक्षणका क्रममा उपभोक्ता संरक्षण ऐन तथा नियमावलीअनुसार के कस्तो विषयवस्तुको अवलोकन गर्ने र सोधपुछ गर्ने भन्ने सामान्य जानकारी टोलीका सदस्यहरूलाई हुनुपर्नेछ । उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०७६ बमोजिम तयार गरिएको निरीक्षण वा चेकजाँच गरिने विषयहरूको चेकलिष्ट साथमा लिएर जानुपर्दछ ।

- (ग) अनुगमनका क्रममा वा अनुगमनपश्चात व्यवसायीलाई विभागको तर्फबाट पत्राचार गर्दा टोली प्रमुख वा सदस्यले आदरपूर्वक सम्बोधन गरी शिष्ट भाषामा र यथासंभव संक्षिप्त रूपमा लेख्नुपर्दछ ।
- (घ) रोक्का राख्दा वा सिलबन्दी गर्दा रीत पुर्याउनुपर्ने विषय र मालवस्तु कब्जा गर्दा विवरण खुलाउनुपर्ने विषयहरूसमेत अनुगमनकर्ताले लिखित रूपमा उल्लेख गरी कुन कानूनको कुन प्रावधान प्रयोग गरिएको हो सो समेत सम्बन्धित व्यवसायीलाई जानकारी गराउनुपर्दछ ।
- (ङ) बजार अनुगमनको सिलसिलामा कुनै मालवस्तु वा कागजपत्र कब्जा गर्नुपर्दा नियमानुसार विवरण खुलाई सोको निस्सा दिनुपर्दछ र त्यस्तो कब्जा गरेको मालवस्तु वा कागजपत्र अनुसन्धान र अन्तिम निर्णय प्राप्त नहुन्जेलसम्म सुरक्षित राख्नुपर्दछ ।
- (च) प्रमाणको रूपमा पेश गर्नुपर्ने मालवस्तु वा कागजातहरू भए सोही व्यहोरा जनाई सुरक्षित राख्नुपर्दछ । यसरी मालवस्तु लिँदा आवश्यकताअनुसार खरिद गरेर लिनुपर्दछ र जाँचबुझको कार्य समाप्त भइसकेपछि नियमानुसार फिर्ता दिनुपर्ने प्रकृतिको फिर्ता समेत दिनुपर्दछ । जरिवाना गर्ने क्रममा कानूनअनुसार कसूर गर्ने व्यवसायीले बाहेक अन्य व्यक्तिले जरिवाना, शुल्क आदि बुझी लिन हुँदैन । कानून अनुसार बुझ्नुपर्ने रकम बुझिलिँदा सो बापत प्रमाण वा रसिद दिनुपर्छ । कानून बमोजिम बाहेक थप कुनै पनि रकम लिनु हुँदैन ।
- (छ) जरिवाना गर्ने, सिज गर्ने, पक्राउ गर्ने वा अभियोजनको कानूनसम्मत विधि अपनाउनुपर्दछ ।

३.६.३ अनुगमन पश्चात गर्नुपर्ने कार्य: अनुगमनको क्रममा स्थलगत रूपमा निरीक्षण लगायतका काम सम्पन्न गरी कार्यालय फर्केपछि कुन आधारमा के कति कारवाही भएको हो वा कुन निर्देशन दिइएको हो सो समेत खुलाई प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्दछ । जरिवाना गरेको भए सो को भुक्तानीको लागि ताकेता तथा कागजात उपस्थित हुन भनिएको भए सो को समेत ताकेता गर्नुपर्नेछ । मुद्दा दायर गर्नुपर्नेमा निरीक्षण अधिकृत स्वयंले र अन्य कामको हकमा अनुगमन शाखामा प्रतिवेदन तयार गर्न तोकिएको कर्मचारीले यो काम गर्न सक्नेछन् ।

परिच्छेद ४

विविध

४.१ अन्य सान्दर्भिक विषयहरू

- (क) कर्तव्यपालनको सिलसिलामा आइपरेका वा संभावित समस्याको समाधान हुन नसकेमा तुरुन्त आफ्ना सुपरिवेक्षकलाई जानकारी दिनुपर्दछ ।
- (ख) असल नियतले गरेको कामको वचाउ विभाग वा सम्बन्धित कार्यालयले गर्नेछन् ।
- (ग) जरिवाना वा अन्य दण्ड सँजाय गर्नुको मकसद स्वच्छ वजार प्रणालीमा सुधारको लागि हुनेछ ।

४.२ कुनै पनि प्रकारको लाभ प्राप्ति गर्न र आतिथ्यता स्वीकार गर्न नहुने

- (क) विभागको कामसँग सम्बन्धित पक्षबाट कुनै प्रकारको दान, उपहार, छूट, कर्जा एवं सापटी (वैङ्क तथा वित्तीय संस्था बाहेक) लिन हुँदैन ।
- (ख) साथै व्यवसायजन्य क्रियाकलाप गर्ने व्यक्तिहरूबाट आयोजना गरिने मनोरन्जनात्मक आतिथ्य, भोजभतेर (सामाजिक पर्व जस्तै विवाह, व्रतवन्ध र जन्मोत्सव आदि बाहेक) जलपान, आदि कार्यक्रममा सरिक हुनुहुँदैन ।

४.३. जनसम्पर्क तथा व्यवहार

- (क) वजार अनुगमनको क्रममा वा कुनै सञ्चारमाध्यमबाट व्यवसायीहरूलाई जनसम्पर्क गर्दा शिष्ट, सभ्य र नम्र रूपमा प्रस्तुत हुनुपर्दछ । रिसाउने, झर्किने र व्यवसायीलाई होच्चाउने भाषा, शब्द र वाक्यांशहरू प्रयोग गर्नुहुँदैन ।
- (ख) टेलिफोनमा कुरा गर्दा आफ्नो नाम र पद सहितको परिचय दिई शिष्टतापूर्वक कुरा गर्नुपर्दछ ।

४.४. कानून र संहिताको पालना

- (क) ऐन, नियम, आदेश, निर्देशन, निर्देशिका, कार्यविधि र परिपत्रको सारभूत रूपमा (अक्षर र भावना अनुरूप) पालना गर्नुपर्नेछ ।
- (ख) अनुगमनमा खटिने सदस्यले आफ्नो संस्थागत संलग्नताअनुसार प्रचलित कानूनहरू जस्तो कि निजामती सेवा ऐन, नेपाल प्रहरी ऐन लगायतका विषयगत ऐनहरूको समेत पालना गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) बजार अनुगमनको कार्यमा संलग्न रहने सुरक्षाकर्मी, संचारकर्मी, उपभोक्ताकर्मी, विषयगत कार्यालयका प्रतिनिधिहरूले समेत आआफ्नो कार्यालय वा संस्थाबाट जारी गरिएको आचारसंहिताका अतिरिक्त यस आचार संहिताको समेत पालना गर्नुपर्नेछ ।

४.५ आचारसंहिताको अनुगमन र अन्य विषय

- (क) आचारसंहिता पालना भएनभएको अनुगमन 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 कानून संग वाझिएमा वाझिएको हदसम्म प्रचलित नेपाल कानूनमा लेखिए वमोजिम नै हुनेछ ।
- (घ) यो आचारसंहिता उल्लंघन भएमा अनुगमनको अगुवाई गर्ने निकायको प्रमुखले विभागीय कारवाही गर्न सक्नेछन् । अन्य निकाय वा संगठित संस्थामा कारवाहीका लागि लेखी पठाउन सक्नेछन् ।
- (ङ) यस अघि संयुक्त बजार अनुगमन निर्देशिकामा व्यवस्था गरिएको बजार अनुगमन टोलीको आचारसंहिता खारेज गरिएको छ । उक्त आचार संहिता अनुसार भएका कामहरू यस आचारसंहिताअनुसार भएको मानिनेछ ।