विपद्‌को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार सम्बन्धी

जानकारी पुस्तिका

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग

पुल्चोक, ललितपुर

२०८०

विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार : उपभोक्ताको मानव अधिकार

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगबाट उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षण र संवर्द्धनका लागि उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका २०७९ जारी गरेको छ।

उक्त निर्देशिकाको दफा २ को खण्ड (ङ) मा उपभोक्ता भन्नाले "उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणको हक प्राप्त गर्ने लाभग्राहीलाई समेत जनाउदछ भनी परिभाषा गरेको छ। यसैगरी निर्देशिकाको दफा २ को खण्ड (च) ले विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकारलाई उपभोक्ताको मानव अधिकार भनी परिभाषा गरेको छ।

यसैले विपद्बाट प्रभावित भई आफ्नो संरक्षणको लाभ प्राप्तिको हक राख्ने प्रभावितहरूको अधिकार उपभोक्ताको मानव अधिकार विषय बन्न गएको छ। यस पुस्तिकामा निर्देशिकामा भएका व्यवस्थाहरूमध्ये विपद्सँग सम्बन्ध र सरोकार राख्ने प्रावधानहरुलाई सार संक्षेपमा प्रस्तुत गरिएको छ।

विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकार

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९ को अनुसूची १ खण्ड (घ) मा विपद्को अवस्थामा उपभोक्ता अर्थात् प्रभावित वा लाभग्राही सुरक्षित हुन पाउने अधिकारसम्बन्धी निम्न बमोजिम व्यवस्था रहेको छ।

(क) संकटबाट प्रभावित हरेक व्यक्तिलाई संरक्षण तथा सहयोग प्राप्त गर्ने,
(ख) विपद् जोखिमको अवस्थामा रहेका व्यक्तिहरूले सुरक्षित स्थानमा स्थान्नात हुन पाउने,
(ग) विपद्को अवस्थामा प्रभावितहरुको सुरक्षा, मर्यादा एवं सुरक्षित तवरले राहत,उद्धार तथा उपचार सहयोग प्राप्त गर्ने ,
(घ) विशेष संरक्षणको आवश्यकता भएका प्रभावितहरुलाई विशेष संरक्षण प्राप्त गर्ने,
(ङ) विपद्को अवस्था हिंसा, जबरजस्ती तथा आक्रमण वा शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक असर पुगेकाहरुले पुनर्लाभको सहयोग प्राप्त गर्ने,
(च) विपद्को अवस्थामा प्रभावितहरुको मर्काका विरुद्ध स्वच्छ सुनुवाइ हुने र उपभोक्ता मानव अधिकार दावि गर्न सहयोग प्राप्त गर्ने,
(छ) विपद्को अवस्थामा वस्तु र सेवा बजारमा कृत्रिम अभाव, कृत्रिम मूल्यवृद्धि, गुणस्तरहीन वस्तु वा सेवाको बिक्री जस्ता स्वच्छ बजार तथा उपभोक्ता मानव अधिकार विरुद्धका कार्यहरुबाट सुरक्षित हुने,
(ज) विपद्का प्रभावितहरुले प्रतिकार्य, जीविकोपार्जन, पुनर्स्थापना तथा पुनर्लाभका कार्यहरु मानवतावादी सिद्धान्त, संरक्षण सिद्धान्त तथा मापदण्ड अनुकूल प्राप्त गर्ने,
(झ) विपद्को सम्भावित जोखिमयुक्त क्षेत्रबाट प्रभावितहरु सुरक्षित स्थानमा स्थान्तरण हुन पाउने,
(ञ) विपद् पूर्वतयारी, रोकथाम, नियन्त्रण, राहत तथा उद्धारका कार्यहरु मानव मर्यादित, पर्याप्त, गुणस्तरीय र सुरक्षित हुने,
(ट) महामारीजस्ता विपद्को अवस्थामा संक्रमणको रोकथाम, औषधि उपचार र नियन्त्रणका कार्यहरु तोकिएको मापदण्ड बमोजिम पर्याप्त एवं गुणस्तरयुक्त हुने,
(ठ) विपद्बाट सुरक्षित हुने उपायका सम्बन्धमा शिक्षा र पूर्वसूचना पाउने,
(ड) विपद् जोखिम न्यूनीकरण तथा व्यवस्थापनका सम्बन्धमा भएका काम कारबाहीको सम्बन्धमा सूचित हुन पाउने।

विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने अधिकारको सम्मान, संरक्षण र संवर्द्धन गर्न आयोगले गर्ने कार्यहरु:

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका, २०७९ को परिच्छेद २ उपदफा ३(१) मा आयोगले विपद्को अवस्थामा "वस्तु र सेवा क्षेत्रमा उपभोक्ताको मानव अधिकारको सम्मान, संरक्षण तथा संवर्धन तथा त्यसको प्रभावकारी कार्यान्वयनलाई सुनिश्चित"का लागि निम्न बमोजिम कार्यहरु गर्ने रहेको छ।

क) कुनै पनि वस्तु वा सेवा क्षेत्रका प्रदायकबाट उपभोक्ताको हक अधिकार हनन् भएको वा भैरहेको वा हुन सक्ने भएमा प्रभावित आफैं वा निजको तर्फबाट कसैले वा कुनै संस्थाले आयोग समक्ष दिएको निवेदन वा उजुरी वा कुनै स्रोतबाट आयोगलाई प्राप्त भएको जानकारी वा आयोगको आफ्नै स्वविवेकमा त्यसको अनुगमन तथा अनुसन्धान गरी दोषी उपर कारबाही गर्न सिफारिस गर्ने,

ख) संघीय इकाइ र तिनका निकाय वा अधिकारीले विपद्को अवस्थामा प्रभावितको मानव अधिकार संरक्षण तथा संवर्द्धन गर्ने सम्बन्धमा आफूलाई प्राप्त जिम्मेवारी पूरा गरे नगरेको सम्बन्धमा विषयगत अनुगमन रुजुसूची (चेकलिस्ट) लाई आधार बनाई आवश्यक अध्ययन, अनुसन्धान तथा अनुगमन गर्ने गराउने,

ग) उपभोक्ताको हक अधिकार हनन् हुनबाट रोक्ने जिम्मेवारी वा कर्तव्य भएको सम्बन्धित, संस्था, निकाय वा अधिकारीले आफ्नो जिम्मेवारी पूरा नगरेमा वा कर्तव्य पालन नगरेमा वा जिम्मेवारी पूरा गर्न वा कर्तव्य पालना गर्न उदासीनता देखाएमा वा कानुनको परिपालना नगरे नगराएमा वा उपभोक्ता हक अधिकार उल्लंघन गर्ने दोषी उपर कानुन बमोजिम अनुसन्धान, कारबाही नगरे, नगराएमा त्यस्तो अधिकारी उपर विभागीय कारबाही तथा सजाय गर्न कारण र आधार खुलाई सम्बन्धित निकाय वा अधिकारी समक्ष सिफारिस गर्ने,

घ) उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणसम्बन्धी संस्थागत जिम्मेवारी, शिक्षा र सचेतना अभिवृद्धि गर्न व्यावसायिक संस्था र यस क्षेत्रमा क्रियाशील संस्था तथा नागरिक समाजसँग समन्वय र सहकार्य गर्ने,

ङ) उपभोक्ता हित संरक्षणसँग सम्बन्धित प्रचलित कानुनको आवधिक रूपमा पुनरावलोकन गर्ने तथा त्यसमा गर्नुपर्ने सुधार तथा संशोधनका सम्बन्धमा नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,

च) उपभोक्ता अधिकारसँग सम्बन्धित अन्तर्राष्ट्रिय सन्धि वा सम्झौताको नेपाल पक्ष बन्नु पर्ने भएमा त्यसको कारणसहित नेपाल सरकारलाई सिफारिस गर्ने र पक्ष बनिसकेका सन्धि वा सम्झौताको कार्यान्वयन भए वा नभएको अनुगमन गरी कार्यान्वयन नभएको पाइएमा सोको कार्यान्वयन गर्न नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,

छ) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षण तथा संवर्द्धनका सम्बन्धमा आयोगले गरेको सिफारिस वा निर्देशन पालना वा कार्यान्वयन नगर्ने पदाधिकारी, व्यक्ति वा निकायको नाम कानुन बमोजिम सार्वजनिक गरी मानव अधिकार उल्लङ्घनकर्ताको रूपमा अभिलेख गर्ने,

ज) प्रमुख चाडपर्वहरु तथा विपद्को समयमा विशेष अनुगमन गरी गराई प्रदायक वा सरोकारवाला नियामक निकायबाट प्रचलित कानुन बमोजिम सुधार तथा कारबाहीका लागि सिफारिस गर्ने,

झ) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षणका लागि प्रदायक वा नियामक निकायबाट भएका काम कारबाहीको निरीक्षण तथा अनुगमन गर्ने, गराउने र उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षणका लागि त्यस्ता प्रदायक वा निकायले गर्नु पर्ने सुधारका सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई आवश्यक सुझाव वा निर्देशन दिने,

ञ) उपभोक्ता मानव अधिकारको हनन् भएको बारे अदालत समक्ष दाबी समावेश भएको विचाराधीन मुद्दाका विषयमा सम्बन्धित अदालतको अनुमतिबाट मात्र छानबिन गर्ने,

ट) उपभोक्ता मानव अधिकारको संरक्षण, संवर्धन, प्रवर्द्धन तथा कार्यान्वयनका सम्बन्धमा आवश्यक अध्ययन तथा अनुसन्धान गर्ने,

ठ) उपभोक्ता मानव अधिकार संरक्षणको विद्यमान अवस्थाको अनुगमन गरी सो सम्बन्धी प्रतिवेदनहरु सार्वजनिक गर्ने र सोको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि नेपाल सरकार समक्ष सिफारिस गर्ने,

ड) उपभोक्ताको सुरक्षित हुन पाउने प्रभावितको मानव अधिकारको संरक्षण, संवर्द्धन तथा प्रवर्द्धनका लागि आवश्यक र उचित ठानेका अन्य कार्य गर्ने वा गराउने ।

उपभोक्ताको मानव अधिकार अनुगमन निर्देशिका २०७९मा भएका केही अन्य महत्त्वपूर्ण व्यवस्थाहरु

विपद्को अवस्थामा उपभोक्ताको मानव अधिकार सम्मान, संरक्षण तथा संवर्द्धनका लागि आयोगले गर्न सक्ने केही अन्य महत्वपूर्ण व्यवस्थाहरु देहाय बमोजिम रहेका छन् :

१) **आयोगबाट हुने काम कारबाहीमा सहयोग गर्नु पर्ने** : उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका लागि आयोगबाट हुने काम कारबाहीमा सहयोग गर्नु सम्बन्धित सरोकारवालाको कर्तव्य हुनेछ। (दफा ३ को उपदफा (२)

२) **कागजात तथा जानकारी माग गर्न सक्ने** : आयोगले सघ, प्रदेश, स्थानीय तह र कानुन बमोजिम स्थापित संगठित संस्थाबाट उपभोक्ताको मानव अधिकार संरक्षणका विषयमा गरेका अध्ययन, अनुसन्धान, सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन सम्बन्धी विवरण, आवश्यक कागजात, कार्य प्रगति विवरण तथा जानकारी माग गर्न सक्ने र तोकिएको अवधि भित्र उपलब्ध नगराए कारबाही प्रक्रिया बढाउनेछ। (दफा ४)

३) **उजुरी दिन सक्ने** : विपद् प्रभावितको मानव अधिकार उल्लङ्घन भएमा वा उल्लंघन हुने आशंका भएमा प्रभावित आफैंले वा प्रभावित वा प्रभावितको तर्फबाट सरोकारवाला संस्था वा अरु कसैले आयोग समक्ष उजुरी दिन सक्नेछ। (दफा ५)

४) **आयोगले अध्ययन, छानबिन, अनुसन्धान गर्ने, गराउन सक्ने** : विपद् प्रभावितको मानव अधिकार हनन् भएको वा भैरहेको वा हुन सक्ने भएमा आयोग आफैंले बा अरु कुनै निकाय, अधिकारी, संस्था वा विज्ञबाट अध्ययन अनुसन्धान प्रतिवेदन पेस गर्न आदेश दिनेछ। दफा(६)

५) **आयोगले कानुनी दायित्व पूरा भए नभएको अनुगमन गर्न सक्ने** : आयोगले प्रभावितको मानव अधिकार संरक्षण गर्न संघीय इकाइ, संगठित संस्था, निकाय र ती अन्तर्गतका अधिकारीले दायित्व पूरा गरे वा नगरेको अनुगमन गर्नेछ। (दफा ७)

६) **विशेषज्ञ वा अनुसन्धान वा परीक्षण प्रतिवेदन लिन सक्ने** : अनुगमन, छानबिन, अध्ययन र अनुसन्धानको क्रममा कुनै पनि सरकारी वा सरकारी स्वामित्वमा रहेको वा सहकारी वा निजी स्वामित्वमा रहेका अनुसन्धानशाला वा प्रयोगशाला वा प्रतिष्ठानसँग आयोगको अनुगमनकर्ताले विशेषज्ञ वा परीक्षण वा प्रतिवेदन माग गर्नेछ। (दफा ८)

७) **आयोगले प्रयोग गर्ने अधिकार** : अदालतलाई भए सरहको अधिकार प्रयोग गर्ने, लिखत, प्रमाण वा सबुद कब्जामा लिने वा लिन लगाउने, वस्तु र सेवा जफत गर्ने वा गराउने, क्षतिपूर्ति दिन वा दिलाउन आदेश दिने, शिक्षा र सचेतनाका क्रियाकलापहरू पर्याप्त सञ्चालन गर्ने वा गराउने, कानुनी, अन्य अधिकारको प्रयोग र कर्तव्यको पालना गर्ने वा गराउने अधिकार आयोगले प्रयोग गर्नेछ। (दफा - ९)

८) **आयोगको निर्णय** : आयोगबाट अनुगमन गर्नका लागि खटिएको टोली वा अनुगमनकर्ताबाट आयोगलाई अनुगमन प्रतिवेदन प्राप्त भए पछि सो उपर देहायअनुसार निर्णय तथा आदेश आयोगले गर्नेछ : - (दफा १५)

- विपद् प्रभावितको अधिकार संरक्षण तथा संवर्द्धनका लागि आयोगले आवश्यक निर्णय गरी सिफारिस गर्नेछ।
- सम्बन्धित निकाय, कार्यालय, पदाधिकारीलाई आवश्यक निर्देशन वा आदेश पनि गर्न सक्नेछ।
- अनुगमन प्रतिवेदन अध्ययन गरी हेर्दा अनुगमन कार्य पूर्ण नभएको देखिएमा थप अनुगमन गरी यथाशीघ्र प्रतिवेदन पेस गर्न आदेश गर्न सक्नेछ।
- विपद् प्रभावितको मानव अधिकारको हनन् वा उल्लंघन भएको पाइएमा प्रभावितलाई उचित क्षतिपूर्ति प्रदान गर्न आयोगले निर्णय गर्न सक्नेछ।
- विपद् प्रभावितको मानव अधिकार संरक्षणका लागि आयोगले अन्य उपयुक्त नीतिगत, प्रवर्द्धनात्मक तथा संरक्षणात्मक निर्णय गर्न सक्नेछ।

९) **आयोगले प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्न सक्ने** : आयोग समक्ष पेस हुन आएको अनुगमन प्रतिवेदन आवश्यकतानुसार आयोगले संक्षिप्त, आंशिक वा पूर्णरूपमा सार्वजनिक गर्न सक्नेछ। (दफा १६)

१०) **आयोगले सचेतना तथा क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने** : आयोगले उपभोक्ता र वस्तु वा सेवा प्रदायकहरुलाई उपभोक्ता मानव अधिकार, व्यवसाय र मानव अधिकार तथा व्यावसायिक दायित्वका विषयमा सचेतना अभिवृद्धि तथा अनुगमन नियमन गर्ने निकायका अधिकारीहरुलाई अनुगमन सुपरिवेक्षणसम्बन्धी क्षमता अभिवृद्धिसम्बन्धी कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेछ। (दफा १७)

११) **पुरस्कृत गर्न सक्ने** : आयोगलाई विपद्को अवस्थामा प्रभावितको मानव अधिकार संरक्षण तथा प्रवर्द्धन कार्यमा महत्वपूर्ण सूचना दिने, अध्ययन, अनुसन्धान तथा अनुगमन कार्यमा उल्लेखनीय सहयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्थालाई आयोगले पुरस्कृत गर्न सक्नेछ। (दफा १८)

१२) **आयोगलाई सहयोग गर्नुपर्ने** : विपद्सँग सम्बन्धित निकाय तथा पदाधिकारीले आयोग वा अनुगमन टोली वा अनुगमनकर्ताले मागेको सहयोग उपलब्ध गराउनु निजको कर्तव्य हुनेछ। (दफा २०)

प्रकाशक:

राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग
National Human Rights Commission of Nepal
केन्द्रीय कार्यालयः पुल्चोक, ललितपुर, फो.न.:- ०१-५०१००१
इमेलः nhrc@nhrcnepal.org , वेभ साइड : www.nhrcnepal.org

सहकार्य:

ग्रामीण समाज कल्याण संघ नेपालको सहयोगमा

राष्ट्रिय प्रकोप व्यवस्थापन सञ्जाल नेपाल
National Disaster Management Network Nepal (DiMaNN)
महालक्ष्मी न.पा वडा नं. ४ इमाडोल, ललितपुर, नेपाल, फो.न.:- ०१-५२०१४३७
इमेलः network.dimann@gmail.com, वेभ साइड : www.dimann.org.np