



ཉེས་སྲོད་པའི་སྲུག་སྲོང་ལེགས་བཅོས་ལམ་སྟོན་༢༠༡༧ ཅན་ལ།  
Consumer Grievance Redressal Guidelines 2017

ཉེས་སྲོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང།  
Office of Consumer Protection

བསྟན་ཀླུ་སྟེན་ལག་  
Ministry of Economic Affairs



## **Introduction**

In exercise of power vested by section 120 of the Consumer Protection Act, 2012, in order to provide for the redressal procedure and mechanisms for consumer complaints and grievances, the Consumer Board hereby frames and adopts the Consumer Grievance Redressal Guidelines, as follows:

## **Chapter 1 Preliminary**

### **Title and commencement**

- 1 This Guideline shall:
  - (1) Be called the Consumer Grievance Redressal Guidelines,
  - (2) Come into force on the 9<sup>th</sup> Day of the 3<sup>rd</sup> Month of the Fire Female Bird Year of the Bhutanese calendar corresponding to the 4<sup>th</sup> Day of May 2017.

### **Application and scope**

- 2 This Guidelines shall:
  - (1) Apply to grievances arising from the transactions between a business entity and a consumer within Bhutan;
  - (2) Not apply to grievances arising from the transactions between agency and business entity, business entity and business entity, and between private individuals; and
  - (3) Apply to the consumer grievances as a supplementary provisions to the Consumer Protection Rules and Regulations, 2015 and other related laws.

# དེ་ལྟར།

ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ 2017 ཅན་མའི་ རོན་ཚན་ 720 པའི་དབང་ཚད་ལག་ལེན་འཐབ་སྟེ་ ཉེ་སྤྱོད་ པའི་ཉེན་གསལ་བཤད་དང་སྤྱུག་སྤྱོད་གི་བྱ་སྐྱེའི་ལམ་ལུགས་དང་ ཐབས་རིགས་ཚུ་སྤྱོད་ནིའི་རོན་ལུ་ བཀོད་ ཚོགས་ཀྱིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་སྤྱུག་སྤྱོད་ལེགས་བཅོས་ལམ་སྟོན་ 2017 ཅན་མའི་དེ་གཤམ་གསལ་ལྟར་ ཚ་ འཛུགས་མཛད་གྲུབ།

## ལེབ་དང་པ། སྟོན་བཅོད།

### མིང་གནས་དང་ འཕྲོ་བཅུགས་ཚོས་གྲངས།

- 1 ལམ་སྟོན་འདི་གིས་:
  - (1) ཉེ་སྤྱོད་པའི་སྤྱུག་སྤྱོད་ལེགས་བཅོས་ལམ་སྟོན་ 2017 ཅན་མའི་ ཟེར་བཅོད་དགོ།
  - (2) རང་ལུགས་གནམ་ལོ་མེ་མོ་བྱ་ལོ་ ཟླ་ 3 པའི་ཚེས་ 6 ལུ་ལམ་ སྤྱི་ལོ་ 2017 སྤྱི་ ཟླ་ 04 པའི་ སྤྱི་ཚེས་ 02 ལམ་འཕྲོ་བཅུང་སྟེ་ བསྟར་སྤྱོད་འབད་དགོ།

### སྤྱོད་འཇུག་དང་ ལྷབ་ཚད།

- 2 ལམ་སྟོན་འདི་གིས་:
  - (1) འབྲུག་ནང་འཁོད་ལུ་ ཚོང་གི་སྡེ་ཚན་དང་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་བར་ན་སྤྱོད་ལེན་ཚུ་ལས་བྱུང་བའི་སྤྱུག་ སྤྱོད་ལུ་སྤྱོད་འཇུག་འབད་དགོ།
  - (2) ལས་སྡེ་དང་ཚོང་གི་སྡེ་ཚན་ ཚོང་གི་སྡེ་ཚན་དང་ཚོང་གི་སྡེ་ཚན་ དེ་ལས་ སྤྱོད་གི་མི་རི་ཚུ་གི་ བར་ནའི་སྤྱོད་ལེན་ཚུ་ལས་བྱུང་བའི་སྤྱུག་གྲོང་ལུ་ མི་འཇུག།
  - (3) ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་ 2014 ཅན་མའི་དང་ དེ་དང་འབྲེལ་བའི་ཁྲིམས་ གཞན་ཚུ་ལུ་ ལྷན་ཐབས་ཀྱི་དགོངས་དོན་སྟེ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་སྤྱུག་གྲོང་ཚུ་ལུ་ སྤྱོད་འཇུག་འབད་ དགོ།

## **Authorized personnel**

- 3 The Trade Officers of Consumer Grievance and Redressal Division, Gups of Local Government, Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office shall entertain complaint or grievance against business units concerning infringement of consumer rights, unfair trade practice, defective goods or deficient service violating the provisions of Consumer Protection Act, 2012.

## **Chapter 2 Dispute Settlement Procedure**

### **Dispute Settlement Stages**

- 4 In order to redress, provide remedies and compensation to aggrieved consumer, the Act provides the following dispute settlement mechanism:
  - (1) Dispute settlement by Gups at Gewog level;
  - (2) Dispute Settlement by Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office at Dzongkhag, Thromde and Regional level; and
  - (3) Dispute Settlement Committee at Dzongkhag, Thromde and Regional level.

### **Complaint**

- 5 “Complaint” means any allegation in writing made by a complainant as a result of the trade practices of the supplier of goods or service provider:
  - (1) The complainant has suffered loss or damage;
  - (2) The goods mentioned in the complaint suffer from one or more defects; or

### གནང་བ་སྔོན་དེའོད་པའི་མི་ངོ་

- 3 ཉེས་ཕྱིན་པའི་སྤྱི་གཞི་སྔོན་དང་ལེགས་བཅོས་སྤེལ་བའི་ཚུ་གི་ཚོང་འབྲེལ་འགོ་དཔོན་དང་ ས་གནས་གཞུང་གི་  
གཞུང་ལུ་ལུང་ལྷོགས་ཚོང་དང་བཟོ་སྐྱེ་ཡིག་ཚང་གི་ ཉེས་ཕྱིན་པའི་ཚོང་ཚབ་ ཡང་ན་ གནང་བ་སྔོན་དེའོད་  
པའི་འགོ་དཔོན་ཚུ་གིས་ ཚོང་ལས་སྤེལ་བའི་ཚུ་གིས་ ཉེས་ཕྱིན་པའི་ཐོབ་དབང་ལས་འགལ་བ་ རྐྱེན་བཟོ་  
མེད་པའི་ཚོང་འབྲེལ་ལམ་ལུགས་ སྤྱོད་ཞུགས་མི་ཅ་དོས་ཚུ་ ཡང་ན་ སྤྱོད་ཞུགས་ཀྱི་ཞབས་ཏྲོག་  
ཉེས་ཕྱིན་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ 2012 ཅན་མའི་དོན་ཚན་ཚུ་ལས་འགལ་བ་ཡོད་མི་ལུ་ ཚུད་ཉེན་གསལ་  
ཡང་ན་ སྤྱི་གཞི་སྔོན་མགོ་སྤྱོད་འབད་དགོ།

### ལེབ་ལྷོགས་པ། ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་སྤོའི་ལམ་ལུགས།

### ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་འགྲིག་གི་རིམ་པ།

- c ཉམས་སྐྱུད་པ་དེ་ལུ་ ལེགས་བཅོས་དང་ བཅོ་ཐབས་ སྤྱད་འབྲུམ་སྔོན་ནི་དོན་ལུ་ བཅའ་ཁྲིམས་དེ་གིས་  
ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་འགྲིག་ཐབས་ལམ་འཁོད་མི་འདི་ གཤམ་གསལ་ལྟར་
  - (1) མེད་འོག་གི་གནས་ཚུན་ལུ་ སྤེལ་བའི་ཚུ་གིས་ ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་འགྲིག་འབད་ནི།
  - (2) ཚོང་ལག་དང་ ཁྲོམ་སྤེལ་ ལུང་ལྷོགས་ཀྱི་གནས་ཚུན་ལུ་ ལུང་ལྷོགས་ཚོང་དང་བཟོ་སྐྱེ་ཡིག་ཚང་  
གི་ ཉེས་ཕྱིན་པའི་ཚོང་ཚབ་ ཡང་ན་ གནང་བ་སྔོན་དེའོད་པའི་འགོ་དཔོན་གིས་ ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་  
འགྲིག་འབད་ནི། དང་
  - (3) ཚོང་ལག་དང་ ཁྲོམ་སྤེལ་ ལུང་ལྷོགས་ཀྱི་གནས་ཚུན་ལུ་ ཚུད་ཉེན་གསལ་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་  
།

### ཉེན་གསལ་བཤད།

- u ཉེན་གསལ་བཤད་ ཟེར་མི་འདི་ ཅ་དངོས་ ཡང་ན་ ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་འདི་ ཚོང་འབྲེལ་ལམ་ལུགས་ལུ་  
བརྟེན་ཏེ་ ཁོ་སྤྱད་མ་བཟུབ་པར་ ཉེན་གསལ་བཤད་བཀོད་མི་ལུ་ བོ་ནི་དེ་ཡང་།
  - (1) ཉེན་གསལ་བཤད་བཀོད་མི་དེ་ལུ་ སྤྱོད་ཞུགས་ ཡང་ན་ གཞོད་སྤྱོད་ཐོག་ཡོད་པ།
  - (2) ཉེན་གསལ་བཤད་ནང་བཀོད་མི་ ཅ་དངོས་དེ་ལུ་ སྤྱོད་གཅིག་ ཡང་ན་ དེ་ལས་མངམ་ཡོད་པ།



- (3) The services mentioned in the complaint suffer from deficiency in any respect.

### **Contents of the Complaint**

- 6 A complaint received shall contain:
  - (1) Name, description and address of the complainant;
  - (2) Name, description and address of the respondent;
  - (3) Facts relating to the complaint including time and place of the incident;
  - (4) Evidences supporting the complaint; and
  - (5) Remedies and redress being sought.

### **Lodging of the Complaints**

- 7 Any complaint on goods and services shall be lodged with the Gup, the Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office, or the Office of Consumer Protection, by:
  - (1) The aggrieved consumer;
  - (2) Any recognized consumer association;
  - (3) One or more consumers on behalf of or for the benefit of general consumers; and
  - (4) Any agency or organization of the government on behalf of or for the benefit of general consumers.
- 8 A complaint may be lodged through the any of the following modes of communication:
  - (1) Telephone/mobile during office hours;
  - (2) Using Form I prescribed in the Consumer Protection Rules and Regulations, 2015;

(3) ཉེགས་བཤད་དེན་དང་བཀོད་མི་ ཞབས་ཏྲིག་དེ་ལུ་ ཚུའུ་གང་རུང་མ་ཚང་བ།

### ཉེགས་བཤད་གི་ནང་དོན།

6 ཉེགས་བཤད་ཅིག་ནང་ ལ་གསལ་ལ་ཚང་དགོས་ འདི་ཡང་:

- (1) ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་གི་མིང་དང་ འགྲེལ་བཤད་ ལ་བྱང་ཚུ།
- (2) ལན་འདེབས་འབད་མི་གི་མིང་དང་ འགྲེལ་བཤད་ ལ་བྱང་ཚུ།
- (3) འབྲུང་སའི་དུས་ཚོད་དང་ས་གནས་བརྩིས་ཏེ་ ཉེགས་བཤད་དང་འགྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ དོན་སྤོང་ དོན་ཚུ།
- (4) ཉེགས་བཤད་ལུ་རྒྱབ་སྐྱོར་འབད་མི་རྒྱབ་བྱེད་ཚུ་ དང་
- (5) བཅོམ་དང་ལེགས་བཅོས་དགོས་མཁོ་བཀོད་མི།

### ཉེགས་བཤད་བཀོད་ཐངས།

2 ཅད་དོས་དང་ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་འོ་སྐྱོར་ལས་ ཉེགས་བཤད་ག་ཅི་རང་ཨིན་རུང་ གཤམ་གསལ་ཚུ་གིས་ གྲུ་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོད་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནང་བ་སྤྱོད་ ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་ བཀོད་དགོས་འདི་ཡང་:

- (1) གཞོན་སྐྱོན་བྱུང་མི་ཉེ་སྤྱད་པ།
- (2) རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་ཉེ་སྤྱད་པའི་མཐུན་ཚོགས་གང་རུང་ཅིག།
- (3) སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྤྱད་པའི་ཉོང་ལས་ ཡངན་ ཁོང་གི་ལས་མན་གྱི་དོན་ལུ་ ཉེ་སྤྱད་པ་གཅིག་ ཡངན་ དེ་ལས་མང་གིས།
- (4) སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྤྱད་པའི་ཉོང་ལས་ ཡངན་ ཁོང་གི་ལས་མན་གྱི་དོན་ལུ་ གཞུང་གི་ལས་ལྷན་/ ལས་ཚོགས་གང་རུང་ཅིག་གིས།

3 ཉེགས་བཤད་འདི་ཡང་ གཤམ་འཁོད་གྱི་ བརྗེད་དོན་ཐབས་ལམ་གང་རུང་གི་ཐོག་ལས་ བཀོད་ཚོགས་ དེ་ཡང་:

- (1) ཡིག་ཚང་གི་དུས་ཚོད་ལུ་ བརྒྱུད་འཕྲིན་/འགྲེལ་འཕྲིན་གྱི་ཐོག་ལས།
- (2) ཉེ་སྤྱད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་2074 པའི་ནང་ ཚེད་དུ་བཀོད་མི་འབྲི་ཤོག་།



- (3) Email;
  - (4) The verbal communication followed by a written complaint to any of the Consumer Grievance and Redressal staff; or
  - (5) Electronic facilities available in the website of Office of Consumer Protection.
- 9 A complaint directly filed before the Office of Consumer Protection shall be dealt as per Rule 77 of Consumer Protection Rules and Regulations, 2015.
- 10 The complaint shall be lodged in the jurisdiction where the respondent resides or in the jurisdiction where the unfair trade practice is reported.

### **Receipt and review of complaint**

- 11 On receipt of the complaint, the Gup or Consumer Advocate or Authorized officers of Regional Trade and Industry Office or Office of Consumer Protection shall review each complaint and take appropriate action provided in Clauses 12 to 18 of this Guideline.
- 12 If the complaint falls within another regulatory agency's jurisdiction, the complaint shall be referred to the relevant agency after giving due information to the complainant.
- 13 If the complaint falls within the jurisdiction of the Consumer Protection Act, 2012, the Gup, Consumer Advocate or Authorized officers of Regional Trade and Industry Office or Office of Consumer Protection shall determine whether there is a prima facie case.
- 14 Gup or Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office or Office of Consumer Protection shall also determine the nature of the complaint. If the complaint received is a civil matter, it shall be dealt as per the provisions of the Consumer Protection Act, 2012. Any consumer dispute which is of a criminal

པ་ལག་ལེན་འབྲེལ་སྟེ།

(༢) རྫོག་འཕྲིན།

(༤) ཉེ་སྤྱོད་པའི་སྤྱུག་སྤྱོད་དང་ལེགས་བཅོས་སྡེ་ཚན་གྱི་ལས་བྱེད་པ་གང་རུང་ལུ་ དག་ཐོག་བར་  
སྤྱོད་གྱི་ཤུལ་ལས་ ཡིག་ཐོག་ཉེགས་བཤད།

(༥) ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་ ཡོངས་འབྲེལ་འཆར་སློབ་ཐོབ་ཚུགས་པའི་ མཐུན་ཁྲིན་ཚུ་  
གི་ཐོག་ལས།

༩ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་ཐད་ཀར་དུ་ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་དེ་ བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་  
༢༠༡༥ ཅན་མའི་དོན་ཚན་༧༧ ལྟར་དུ་ དང་ལེན་འབད་དགོ།

༡༠ ཉེགས་བཤད་འདི་ ལན་འདེབས་འབད་མི་དེའི་སྤྱོད་སའི་ཁྲབ་དབང་ནང་ ཡངན་ དང་བདེན་མེན་པའི་  
ཚོང་གི་ལག་ལེན་འབྲེལ་ཡོད་སའི་ ཁྲབ་དབང་ནང་བཀོད་དགོ།

**ཉེགས་བཤད་ལེན་ནི་དང་ བསྐྱར་ཞིབ།**

༡༡ ཉེགས་བཤད་འདི་ཐོབ་ཞེན་མ་ལས་ སྐོལ་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་  
དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནང་བ་སྤྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་  
ཉེགས་བཤད་དེ་རེ་རེ་བཞེན་དུ་ བསྐྱར་ཞིབ་འབད་དེ་ ལམ་སྟོན་དེའི་དོན་ཚན་༡༢ པ་ལས་༡༤ པའི་  
དགོངས་དོན་ལྟར་ འོས་འབབ་དང་བསྐྱུན་དང་ལེན་འབད་དགོ།

༡༢ གལ་སྲིད་ ཉེགས་བཤད་དེ་ གཞན་བཀག་འཛུགས་སྡེ་གི་ཁྲབ་དབང་ནང་འཁོད་ཚུད་ཡོད་པ་ཅིན་  
ཉེགས་བཤད་པ་དེ་ལུ་ བར་དོན་སྤྱོད་ཞེན་མ་ལས་ ཉེགས་བཤད་དེ་ འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ལུ་ གཏང་  
དགོ།

༡༣ གལ་སྲིད་ ཉེགས་བཤད་དེ་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་༢༠༡༢ ཅན་མའི་ ཁྲབ་དབང་ནང་འཁོད་  
ཚུད་ཡོད་པ་ཅིན་ སྐོལ་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་  
གནང་བ་སྤྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཐོག་མའི་མཛོན་གསལ་  
གྱི་རྩོད་གཞི་ཨིན་མིན་ གཏན་འབབས་འབད་དགོ།

༡༤ སྐོལ་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནང་བ་སྤྱོད་  
ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉེགས་བཤད་གི་རང་གཤིས་ཡང་གཏན་

nature shall be reported to the relevant investigative agency in accordance with the laws.

- 15 If the complaint is a civil matter, Gup or Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office or Office of Consumer Protection shall determine whether the complaints are general trade practice violations affecting general consumers or individual based complaint seeking redress, compensation and remedies.
- 16 If the complaint is general trade practice violation affecting general consumers, the Trade Officers of Consumer Grievance and Redressal Division or Consumer Advocate or Authorized officers of Regional Trade and Industry Office shall carry out the investigation of the complaint as per Rule 77 of Consumer Protection Rules and Regulations, 2015. Such investigation shall be carried out as per 89(c) and (d) of the Consumer Protection Act, 2012.
- 17 Specific individual based trade practice violations meriting compensation or remedies to an aggrieved consumer shall be dealt by the Gup or Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office.
- 18 Specific individual based trade practice violations meriting compensation or remedies to an aggrieved consumer, which cannot be resolved amicably by the consumer advocate or authorized officers in the Regional Trade and Industry Office, or lodged directly to the Office of Consumer Protection shall be referred to the dispute settlement committee in respective jurisdiction for compensation or remedies.

འབབས་བཟོ་དགོ། གཤམ་སྲིད་ ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་དེ་ ཞི་ཚེད་ཀྱི་གནད་དོན་ཨིན་པ་ཅིན་ ཉེ་སྲིད་ ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༢ ཅན་མའི་དོན་ཚཱ་དང་འཁྲིམ་ དང་ལེན་འབད་དགོ། ཉེ་སྲིད་པའི་ཚེད་ ཉེགས་གང་རུང་ཅིག་ ཉེས་ཚེད་ཀྱི་རང་གཤམ་ཨིན་པ་ཅིན་ ཁྲིམས་དང་འཁྲིམ་ འབྲེལ་ཡོད་ཞིབ་ དཔུད་ལས་སྡེ་ལུ་ ལྷན་ལཱ་འབད་དགོ།

༡༥ གཤམ་སྲིད་ ཉེགས་བཤད་དེ་ ཞི་ཚེད་ཀྱི་གནད་དོན་ཨིན་པ་ཅིན་ སྐོལ་ ཡངན་ ཉེ་སྲིད་པའི་ཚེད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནད་བསྲོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྲིད་ ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉེགས་བཤད་དེ་ སྤྱིར་བཏང་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགཤམ་བ་ལུ་བརྟེན་ སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྲིད་པ་ཚུ་ལུ་གནོད་པ་ཨིན་ན་ ཡངན་ རང་རྒྱུང་ལུ་བརྟེན་པའི་ཉེགས་བཤད་ཀྱི་ ལེགས་ བཅོས་དང་ རྒྱུད་འབྲུས་ དེ་ལས་བཅོ་ཐབས་མེ་འདོད་བསྐྱེད་མི་ཨིན་ན་ གཏན་འབབས་བཟོ་དགོ།

༡༦ གཤམ་སྲིད་ སྤྱིར་བཏང་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགཤམ་བ་ལུ་བརྟེན་ སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྲིད་པ་ཚུ་ལུ་ གནོད་ པ་ཡོད་པ་ཅིན་ ཉེ་སྲིད་པའི་སྤྱུག་སྲོང་དང་ལེགས་བཅོས་སྡེ་ཚོན་གྱི་ཚོང་འབྲེལ་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་ སྲིད་པའི་ཚེད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནད་བསྲོད་ཡོད་པའི་འགོ་ དཔོན་གྱིས་ ཉེ་སྲིད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་ ༢༠༡༥ ཅན་མའི་དོན་ཚཱ་༢༢ པའི་ དགོངས་དོན་ལྷན་ ཞིབ་དཔུད་འབད་དགོ། དེ་ལྷན་ཞིབ་དཔུད་དེ་ ཉེ་སྲིད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༢ ཅན་མའི་དོན་ཚཱ་ ༤༩ པའི་(ག) དང་ (ང) པ་དང་འཁྲིམ་ འབད་དགོ།

༡༧ དམིགས་གསལ་གྱི་ རང་རྒྱུང་ལུ་བརྟེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགཤམ་བ་ལུ་བརྟེན་ ཉེ་སྲིད་པ་ ཉམས་རྒྱུད་པ་འདི་ལུ་ རྒྱུད་འབྲུས་ ཡངན་ བཅོ་ཐབས་གྱི་དོན་ལུ་ སྐོལ་ ཡངན་ ཉེ་སྲིད་པའི་ཚེད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནད་བསྲོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ དང་ལེན་ འབད་དགོ།

༡༨ དམིགས་བསལ་གྱི་ རང་རྒྱུང་ལུ་བརྟེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགཤམ་མི་ ཉེ་སྲིད་པའི་ཚེད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནད་བསྲོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ འཇམ་ཉོང་ ཉོ་སྤྲོད་མེལ་མ་ཚུགས་མི་ཡངན་ ཐང་ཀར་དུ་ཉེ་སྲིད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་ ལྷན་ལཱ་འབད་མི་ཚུ་འོས་ འཚམས་དང་ལྷན་པའི་ རྒྱུད་འབྲུས་དང་ལེགས་བཅོས་ཀྱི་དོན་ལུ་ རང་མོའི་ལྷབ་དབང་གི་ཚེད་ཉེགས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་ གཏང་དགོ།

## **Investigation of General Trade Practice Violations**

- 19 The Office of Consumer Protection may investigate any trade practice detrimental to consumers in pursuant to section 89 (c) and (d) of the Consumer Protection Act, 2012 and Clauses 20 to 25 of this Guideline.
- 20 The Office of Consumer Protection shall deal with the general trade practice violations affecting consumers in general as per section 78 and 79 of the Consumer Protection Act, 2012.
- 21 The Office of Consumer Protection, may through Consumer Advocate or Authorized Officers undertake investigations of trade practice violations.
- 22 The Consumer Advocate or Authorized Officers may, for the purpose of discharging his or her functions or exercising powers under the Consumer Protection Act, 2012 and Consumer Protection Rules and Regulations, 2015, enter into any business premises of a licensed entity at business hours and make such enquiry or investigation as deemed appropriate, as per the laws.
- 23 The Office of Consumer Protection or its Authorized Officers may seek assistance of relevant agencies of the government or Local government officials to carry out any functions and mandates as required under the provisions of the Consumer Protection Act, 2012 and Consumer Protection Rules and Regulations, 2015.
- 24 The Consumer Advocate or Authorized Officers may, in the course of an enquiry or investigation, direct any person to submit information related to trade practice violations and keep such records for its investigation.
- 25 On completion of an enquiry or investigation, the Consumer Advocate or Authorized Officers shall submit a report of such investigations to the Office of Consumer Protection for appropriate administrative decisions.

**སྤྱིར་བཏང་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་བ་ཚུ་འཛིན་བ་དཔུང།**

- 19 ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ 2012 ཅན་མའི་དོན་ཚན་ 40 (ག) དང་ (5) པ་དང་ ལས་སྟོན་འདི་གི་དོན་ཚན་ 20 ལས་ 24 པ་ལྟར་དུ་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ གཞོན་ཉེན་ ཡོད་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་གང་རུང་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ཚོགས།
- 20 སྤྱིར་བཏང་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་བ་ལུ་བརྟེན་ སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་གཞོན་པ་འབྲུང་མི་ཚུ་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ 2012 ཅན་མའི་ དོན་ཚན་ 24 དང་ 20 དང་འབྲེལ་ དང་ལེན་འབད་ དགོ།
- 21 ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་བརྒྱུད་དེ་ ཡངན་ འདི་གི་དབང་ཚད་སྤྱོད་ཡོད་པའི་ འགོ་དཔོན་ཚུ་གི་ཐོག་ལས་ ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་མི་ཚུ་ ཞིབ་དཔུང་ཚུ་འབད་ཚོགས།
- 22 གནད་བསྐྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ཀྱིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ 2012 ཅན་མ་དང་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་ 2014 ཅན་མ་ འདི་འོག་ལུ་ ཁོ་རའི་བྱ་སྐོ་དང་ དབང་ཚད་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཚོང་ལས་ཀྱི་དུས་ཚོད་སྐབས་ལུ་ ཚོག་ ཐམ་ཅན་གྱི་ས་ཁོངས་ཚུ་ནང་འཇུག་ཏེ་ འོས་འཚམས་དང་ལྷན་པའི་བྱི་དཔུང་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་ ཁྲིམས་དང་འབྲེལ་འབད་ཚོགས།
- 23 ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ འདི་གི་གནད་བསྐྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ བཅའ་ཁྲིམས་ 2012 ཅན་མ་དང་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་ 2014 ཅན་མ་འདི་ གི་འོག་ལུ་ དགོས་མཁོ་ཅན་གྱི་ བྱ་སྐོ་དང་འགན་དབང་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་འབྲེལ་ཡོད་ གཞུང་གི་ལས་ཤེ་ཚུ་ ཡངན་ ས་གནས་གཞུང་གི་འགོ་དཔོན་ཚུ་ལས་ ལས་རོགས་འཚོལ་དགོ།
- 24 གནད་བསྐྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ཀྱིས་བྱི་དཔུང་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་ འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ མི་རོགས་རུང་ཅིག་ལུ་ ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་བརྗེད་དོན་ཚུ་ སྤྱོད་དགོ་པའི་བཞོན་ཞུབ་འབད་ནི་དང་ དོ་བཟུམ་མའི་ཟེན་ཐོ་ཚུ་ཞིབ་དཔུང་གི་དོན་ལུ་བཞག་ཚོགས།
- 25 བྱི་དཔུང་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་མཚུག་བསྐྱེད་ཞུ་ལས་ གནད་བསྐྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ཞིབ་ དཔུང་གི་སྐྱེན་ཞུ་འདི་ འོས་འཚམས་ཅན་གྱི་བདག་སྐྱོང་གི་གོ་ས་ཚོད་ཀྱི་དོན་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ ཡིག་ཚང་ལུ་སྤྱོད་དགོ།



## **Investigation of specific individual based trade practice violations**

26 The Gup shall:

- (1) Receive complaints from consumers at gewog level and register the complaint if there is prima facie evidence of unfair trade practices;
- (2) Investigate the complaints received and call the respondent to reply to the complaint on the same day or no later than five working days from the date of the registration of complaint;
- (3) Mediate and conciliate any dispute between consumers and suppliers or manufacturers of goods and services within three days from the date of the receipt of response.
- (4) Refer disputes to the Dispute Settlement Committee through Consumer Advocate or Authorized Officers of Regional Trade and Industry Office if it cannot be resolved amicably at his level by submitting all the documents including materials related to the dispute;
- (5) Carry out investigation of any cases referred to the Dispute Settlement Committee, if the chairperson of the committee so directs;
- (6) Maintain all case reports with details of the parties including the report submitted to the committee through the consumer advocate or authorized officers of the Regional Trade and Industry Office.

27 The Consumer Advocate shall:

- (1) Receive and register the complaint if there is prima facie evidence of infringement of the rights of the consumers, defect in the goods or services, or any other unfair trade practices;
- (2) Call the respondent to reply to the complaint on the same day or no later than five working days from the date of the registration

**དམིགས་གསལ་གྱི་ ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་བ་ཚུའི་ ཞིབ་དཔྱད།**

**༢༤ བཤོལ་གིས་:**

- (༡) བྱེད་འོག་གི་གནས་ཚུན་ནང་ ཉེགས་བཤད་ལྟོད་པའི་སྐབས་ལུ་ དྲང་བདེན་མེད་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་གཞན་གང་རུང་གི་ ཐོག་མའི་མངོན་གསལ་སྐབ་བྱེད་ཡོད་པ་ཅིན་ ཉེགས་བཤད་དེ་ ཐོ་བཀོད་འབད་དགོ།
- (༢) ཉེགས་བཤད་ལྟོད་མི་ཚུ་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་ནི་དང་ ལན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་ཉིན་མ་དེ་ཁ་རང་ ཡངན་ ཉེགས་བཤད་ཐོ་བཀོད་འབད་དེ་ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉིན་གངས་ལཱ་ལས་མ་བྱི་བར་ ཉེགས་བཤད་ལུ་ལན་འདེབས་འབད་ནི་དོན་ལུ་ འབོ་དགོ།
- (༣) ཉེ་སྤྱད་པ་དང་ ཅད་དོས་དང་ཞབས་ཏོག་ བཀའ་སྐྱེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་སྐྱེད་པ་ཚུའི་བར་ནའི་ ཚུད་ཉེགས་དེ་ ལན་འདེབས་ལྟོད་དེ་ ཉིན་གངས་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ བར་འགྲིག་དང་མཐུན་ འགྲིག་འབད་དགོ།
- (༤) ཁོ་རའི་གནས་ཚུན་ནང་ མཐུན་འགྲིག་འབད་མ་ཚུགས་པའི་ཚུད་ཉེགས་ཚུ་ ཉེ་སྤྱད་པའི་ཚུད་ ཚོང་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ལས་ཁུངས་ཀྱི་གནང་བ་སྤོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་ བརྒྱུད་དེ་ ཚུད་ཉེགས་དང་འབྲེལ་བའི་ཡིག་ཆས་སྐྱབས་ཏེ་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ ཚུང་ལུ་སྤོད་དགོ།
- (༥) གལ་སྲིད་ ཚོགས་ཚུང་གི་ཁྲི་འཛིན་གྲིས་བཀོད་བྱ་བཏང་པ་ཅིན་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ ཚོགས་ཚུང་ནང་བཏང་ཡོད་པའི་ཉེགས་བཤད་གང་རུང་གི་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་དགོ།
- (༦) ཉེ་སྤྱད་པའི་ཚུད་ཚོང་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ལས་ཁུངས་ཀྱི་གནང་བ་སྤོད་ཡོད་ པའི་འགོ་དཔོན་བརྒྱུད་དེ་ སྤོད་མི་སྐྱེན་ལུ་བཅིས་ཏེ་ ཅུ་ཕན་ཚུའི་ཁ་གསལ་དང་བཅས་པ་སྤོ་ ཚུད་གཞིའི་སྐྱེན་ལུ་ཚུ་རྒྱུན་སྐྱོད་འཐབ་དགོ།

**༢༥ ཉེ་སྤྱད་པའི་ཚུད་ཚོང་གིས་:**

- (༡) གལ་སྲིད་ ཉེ་སྤྱད་པའི་ཐོབ་དབང་ལས་འགལ་མི་དང་ ཅད་དོས་ཡངན་ ཞབས་ཏོག་ཚུ་ལུ་སྤོན་ ཡོད་མི་ ཡངན་ དྲང་བདེན་མེད་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་གཞན་གང་རུང་གི་ ཐོག་མའི་མངོན་གསལ་སྐབ་བྱེད་ཡོད་པ་ཅིན་ ཉེགས་བཤད་དེ་ལེན་ཏེ་ ཐོ་བཀོད་འབད་དགོ།
- (༢) ལན་འདེབས་འབད་མི་དེ་ ཉེགས་བཤད་ཐོ་བཀོད་འབད་བའི་ཉིན་མ་རང་ ཡངན་ ཉེགས་

of complaint;

- (3) Conduct any activities including, but not limited to document examinations, consultations with experts, and review of relevant past decisions records to arrive at a conclusion regarding a complaint;
- (4) Record the findings and observations of the investigation;
- (5) Mediate and conciliate any consumer disputes between consumer and suppliers or manufacturers within three days from the date of the receipt of response;
- (6) Refer the complaint to the Dispute Settlement Committee if it cannot be resolved amicably at his level;
- (7) Present the complaint and investigation report to Dispute Settlement Committee on notifying referral to the Dispute Settlement Committee to both the parties to the dispute;
- (8) Maintain an updated list of complaints received, settled and referred to the Dispute Settlement Committee, with details of the parties involved in the dispute and any other related information.

### **Chapter 3**

## **Dispute Settlement Body**

- 28 The local government shall, in consultation with the Office of Consumer Protection, establish a Dispute Settlement Committee, in any Dzongkhag, municipal or at the regional level, where deemed appropriate, consisting of the following members:
- (1) A representative from the Royal Government; and/or
  - (2) A representative from a Civil Society Organization; and/or

བཤད་ཐོ་བཀོད་འབད་དེ་ ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉེན་གངས་ལྷ་ལས་ མ་ཕྱི་བར་ཉེགས་བཤད་ཀྱི་ལེན་  
སྤྱོད་ནི་དོན་ལུ་ འབོ་དགོ།

- (3) ཉེགས་བཤད་ཀྱི་དོན་ལས་ ཐག་བཅད་འབྲེལ་ནི་ལུ་ ཡིག་ཆ་བརྟུན་དཔྱད་ཚུ་དང་ མཁས་  
ཚེག་དང་གོས་བསྟུན་ འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་སྲུང་གི་གོ་དཔྱད་ཀྱི་ཐོ་ཚུ་གི་མ་ཚད་ ལས་སྐྱ་གཤང་  
རུང་འབོ་འབྲེན་འཐབ་དགོ།
- (4) ཞིབ་དཔྱད་ཀྱི་ཞིབ་རྟོག་དང་མཐོང་འཆར་ཚུ་ཡིག་ཐོ་བཀོད་ནི།
- (5) ལན་འདེབས་སྤྱོད་དེ་ ཉེན་གངས་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ ཉེ་སྤྱོད་པ་དང་ ཅད་དོས་དང་ཞབས་  
ཏོག་ བཀའ་སྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་སྐྱུན་པ་ཚུ་འི་བར་ན་ བར་འགྲིག་དང་མཐུན་འགྲིག་འབད་  
དགོ།
- (6) ཁོ་གི་གནས་ཚད་ནང་ མཐུན་འགྲིག་འབད་མ་ཚུགས་པའི་ཉེགས་བཤད་ཚུ་ ཚུད་ཉེགས་  
འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་དགོ།
- (7) ཚུད་ཉེགས་ཀྱི་ཅུ་པན་གཉིས་ལུ་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་ཡོད་པའི་  
ཉེན་བཟའི་ཤུལ་ ཉེགས་བཤད་དང་ཞིབ་དཔྱད་སྐྱུན་ལུ་དེ་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་  
ཚུང་ལུ་ དེ་སྤྱིར་འབད་དགོ།
- (8) ཉེགས་བཤད་ལེན་མི་དུམ་མཐུན་གྱི་ཐོ་ འདུམ་འགྲིག་འབད་ཚར་མི་ དང་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་  
འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་བཏང་མི་ཚུ་དང་ཅིག་ཁར་ ཚུད་ཉེགས་ནང་ཡོད་པའི་ཅུ་པན་ཚུ་གི་ཁ་  
གསལ་དང་ གཞན་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་བཟུང་དོན་ཚུ་གྱུན་སྦྱོང་འཐབ་དགོ།

### ལེབ་གསུམ་པ། ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་འདུམ་ཚོགས།

22 ས་གནས་གཞུང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚད་དང་གཅིག་ཁར་གོས་བསྟུན་གྱི་ཐོག་ལས་ རྫོང་  
ཁག་ཡངན་ རྫོང་སྤེལ་གང་རུང་ནང་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཀྱི་གནས་ཚད་ནང་འོས་འཚམས་ཅན་སྤེལ་  
མཐོང་ས་ལུ་ གཤམ་གསལ་འབྲུམ་མི་ཚུ་ཚུད་པའི་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གཞི་  
བཙུགས་འབད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (1) གཞུང་གི་སྐྱེ་ཚབ་ཅིག་དང་/ཡངན།
- (2) ཞི་བའི་མི་སྤྱི་ལས་ཚོགས་ལས་དོ་ཚབ་ཅིག་དང་/ཡངན།

(3) Eminent persons, experts or senior citizens.

- 29 The Consumer Advocate or Authorized Officers in the Regional Trade and Industry Office, shall be the ex-officio member of the committee and maintain all records of the decisions of the committee.
- 30 The Office of the Consumer Advocate or Regional Trade and Industry Office shall serve as the Secretariat to the Dispute Settlement Committee.

### **Procedure on receipt of complaint by the Dispute Settlement Committee**

- 31 The Dispute Settlement Committee, after the dispute referred to it, shall:
- (1) Issue a notice of hearing containing information as provided in Form No. II of Consumer Protection Rules and Regulations, 2015 to both the parties;
  - (2) Notify the parties if there is a change in the scheduled hearing either through telephone or in writing through the consumer advocate;
  - (3) Hear the case within ten days;
  - (4) Allow the respondent to respond within three days of the submission of the petition in writing; and
  - (5) Allow parties to present their cases or defenses in person or by their representatives, by oral and documentary evidence for full and true disclosure of facts.
- 32 If the complainant fails to appear on the date of hearing before the Dispute Settlement Committee, the Dispute Settlement Committee may either dismiss the complaint for default or decide it on merits.
- 33 If the respondent fails to respond to the petition within the allocated time, the Committee may hold the respondent to have admitted all the

(2) ལྷན་ལྷན་མི་དོ་ཡངན་ མཁམ་མཚོག་རྒྱན་རིམ་མི་ལྷངས་ཚུ།

- 26 ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་གནང་བ་སྤྱོད་ཡོད་པའི་འགོ་དཔོན་འདི་ གོ་གནས་ལས་བརྟེན་པའི་ཚོགས་ཚུང་གི་འཐུས་མི་ཨིནམ་དང་ ཚོགས་ཚུང་གི་གོས་ཚོང་ཚུའི་ཐོ་ཚུ་ག་ར་རྒྱུན་སྲིད་འབབ་དགོ།
- 30 ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གིས་ རྩོད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་དུང་ལས་ཡིག་ཚང་སྲེ་ལཱ་འབབ་དགོ།

**རྩོད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་ རྩོད་ཉེགས་ཐོབ་ཀྱི་གྲུ་སྤྱི་ལམ་ལུགས།**

- 37 རྩོད་ཉེགས་དེ་ཐོབ་ཞེནམ་ལས་ རྩོད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གིས་:
  - (1) རྩ་ཕན་གཉིས་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་2074 ཅན་མའི་ གྲིས་ཤོག་2 པ་ནང་བཀོད་དེ་ཡོད་མི་ལྟར་ སྤྱན་གསལ་གྱི་ཉེན་བརྩོད་དགོ།
  - (2) གལ་སྲིད་ རྩ་ཕན་ཚུ་ལུ་ སྤྱན་གསལ་གྱི་ཚོ་གངས་ལུ་བརྒྱུར་བཅོས་ཡོད་པ་ཅིན་ བརྒྱུད་འཐིན་ཡངན་ ཡིག་ཐོག་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་བརྒྱུད་དེ་ ཉེན་བརྩོད་དགོ།
  - (3) ཉིན་གངས་70 གི་ནང་འཁོད་རྩོད་ཉེགས་ཀྱི་སྤྱན་གསལ་འབབ་དགོ།
  - (4) ལེན་འདེབས་འབབ་མི་ལུ་ ཡིག་ཐོག་བཤེར་ཡིག་ཕུམ་བའི་ཉིནམ་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ ལེན་འདེབས་འབབ་བཅུག་དགོ།
  - (5) རྩ་ཕན་ཚུའི་རྩོད་ཉེགས་ ཡངན་ དགག་ལན་ཚུ་དོ་བཅར་གྱི་ཐོག་ལས་ ཡངན་ དོ་ཚབ་གྱིས་ རྩོད་ཉེགས་དེ་ དག་ཐོག་དང་ཡིག་ཚའི་སྐབ་བྱེད་ཐོག་ དངོས་དོན་ཡོངས་རྫོགས་དང་ དོམ་ཕྱིར་བཤད་འབབ་ནི་དོན་ལུ་ གསལ་ལུ་འབབ་བཅུག་དགོ།
- 32 གལ་སྲིད་ ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ སྤྱན་གསལ་གྱི་ཆུ་ཚོས་ལུ་ རྩོད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་བཅར་མ་རྒྱགས་པ་ཅིན་ རྩོད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གིས་ རྩོད་ཉེགས་དེ་ འཐུས་ཤོར་ལས་བརྟེན་པའི་འཕྲིར་འབུད་ ཡངན་ ལེགས་མཐུན་ཐོག་གོས་ཚོང་གྲུབ་ཚོག།
- 33 གལ་སྲིད་ལན་འདེབས་འབབ་མི་གིས་ དུས་ཚོད་སྤྱོད་མི་གི་ནང་འཁོད་ལུ་ ལུ་ཡིག་དེ་གྲུར་ལན་གསལ་རྒྱབ་མ་རྒྱགས་པ་ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གིས་ ལུ་ཡིག་ནང་བཀོད་དེ་ཡོད་པའི་ ཉེས་འཛུགས་ཚུ་ག་ར་ ལན་འདེབས་འབབ་མི་དེ་གིས་ དོས་ལེན་འབབ་ཡོད་པ་སྲེ་གྲུབ་ཚོག་ནི་དང་ ཉེགས་བཤད་པ་གིས་སྤོད་མི་



allegations made in the petition and may issue decisions accordingly on the basis of evidence brought to its notice by the complainant.

- 34 If the supplier of goods denies the allegations, the Committee shall:
- (1) Obtain samples of the goods from the complainant;
  - (2) Refer the sample to the appropriate laboratory to make an analysis on whether such goods suffer from any of the defects alleged in the complaint, or suffer from any other defects, and report its findings within a reasonable period; and
  - (3) On receipt of the report from laboratory, the Committee shall accordingly make an award as per section 105 of Consumer Protection Act, 2012.
- 35 The Dispute Settlement Committee shall:
- (1) Hear every complaint expeditiously as possible and make an award within a reasonable period from the date of receipt of the complaint; and
  - (2) Not ordinarily grant an adjournment unless sufficient ground exists and the reasons for grant have been recorded in writing by the committee.
- 36 During the pendency of any proceedings before the Dispute Settlement Committee, if it appears to be necessary, it may pass such interim order as is just and proper keeping in view the facts and circumstances of the case subject to the condition that the complaint shall be decided within the maximum time of one month as specified in Rule 155 of the Rules and Regulations.
- 37 The decision and order of the Committee shall be given to the parties in writing no later than three working days from the date of closing of hearing as prescribed in Form No. V.

སྐབ་བྱེད་ལུ་གཞི་བཞག་སྟེ་ དེ་དང་བསྟུན་པའི་གྲོས་ཚེད་གྲུབ་ཚེས།

32 གལ་སྲིད་ ཅ་དངོས་བཀའ་སྲུལ་བ་གིས་ཉེས་འཛུགས་དེ་ལུ་ ལས་མ་ལེན་པ་ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གིས་:

- (1) ཚུད་ཉེགས་བཀོད་མི་ལས་ཅ་དངོས་ཀྱི་དཔེ་ཚད་ལེན་དགོ།
- (2) ཅ་དངོས་དེ་ལུ་ ཉེགས་བཤད་ནང་བཀོད་མི་སྟོན་དེ་ ཡངན་ སྟོན་གཞན་ཡང་ ཡོད་མེད་བརྟག་ ཞིབ་འབད་ནི་ལུ་ ཅ་དངོས་ཀྱི་དཔེ་ཚད་དེ་ འབྲེལ་ཡོད་བརྟག་དབྱེད་ཁང་ལུ་བཏང་སྟེ་ དེ་གི་ ཞིབ་འབྲས་ཚུ་འོས་ལྷན་དུས་ཚོད་ཅིག་གི་ནང་འཁོད་ ལྷན་ལྷུ་འབད་དགོཔ་དང་།
- (3) བརྟག་དབྱེད་ཁང་ལས་ ལྷན་ལྷུ་ཐོབ་ཞིན་མ་ལས་ ཚོགས་ཚུང་གིས་ ཉེ་སྤྱིད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ ཁྲིམས་2072 ཅན་མའི་ དོན་ཚན་704 པ་དང་འབྲེལ་ གྲོས་ཚེད་གྲུབ་དགོ།

34 ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གིས་:

- (1) ཉེགས་བཤད་ཆ་མཉམ་གྱི་དོན་ལུ་ ག་དེ་མ་གྲོགས་མ་གྲོགས་སྟུན་གསན་འབད་དེ་ ཉེགས་ བཤད་ཐོབ་ཞིན་མ་ལས་འོས་ལྷན་དུས་ཚོད་ཅིག་གི་ནང་འཁོད་ གྲོས་ཚེད་བཏོན་དགོཔ་དང་།
- (2) ལྷུ་ལྷུན་ལང་མ་སྟོན་ཚུགས་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་ཚུད་གཞི་དེ་ སྤྱིར་བཏང་མཚམས་འཛོག་ འབད་མི་ཚོག་དང་ ཚོགས་ཚུང་གིས་མཚམས་འཛོག་འབད་ཡོད་པའི་ལྷུ་མཚན་ཚུ་ ཡིག་ ཐོག་ལུ་ཐོ་བཀོད་གྲུབ་དགོ།

36 གལ་སྲིད་ ཚུད་བཤེར་བསྐར་བཞག་གི་སྐབས་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་བསམ་པ་ ལུ་ དགོས་མཁོ་འཆར་བ་ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གིས་ ཚུད་གཞི་དེ་གི་གནད་དོན་དང་ གནས་སྤངས་ཚུ་ ལུ་གཞི་བཞག་སྟེ་ རྐང་བཤེན་དང་ཚུལ་མཐུན་ཡོད་པའི་འཕྲལ་སྐབས་ཅིག་གི་ བཀའ་བྱུ་གནང་ཚོག་ དེ་ཡང་ ཉེགས་བཤད་ཀྱི་གོ་དོན་ཚུད་དེ་མ་ཐོ་ཤོས་ལྷན་དོ་ གི་ནང་འཁོད་ བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞིའི་ དོན་ཚན་744 པ་ནང་ གནས་ཚོག་འཁོད་པ་ལྷུར་གྲུབ་དགོ།

37 ཚོགས་ཚུང་གི་གྲོས་ཚེད་དང་ བཀའ་བྱུ་འགྲི་ཤོག་ཨང་4 པའི་ནང་བཀོད་མི་ལྷུར་དུ་ ལྷན་གསན་ མཐུག་བསྐྱེད་འོ་ཚེ་གངས་ལས་ ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉེན་གངས་གསུམ་ ལས་མ་གྲི་བར་ ཡིག་ཐོག་ལུ་ ཕ་ པན་ཚུ་ལུ་སྟོན་དགོ།

- 38 Decision or order rendered by the Dispute Settlement Committee shall be final and binding on parties.
- 39 Every order made by the Committee shall be signed by the chairperson and the members, and if there is any difference in opinion, the order of the committee shall be based on majority.

### **Appeal**

- 40 Any consumer aggrieved by an order made by the Dispute Settlement Committee may prefer an appeal against such order to a court of competent jurisdiction within a period of ten days from the date of the order.
- 41 In case of appeal to the court, the order shall not be implemented until such further order from the court.

## **Chapter 4 Miscellaneous**

### **Amendments**

- 42 The Board may amend this Consumer grievance Redressal Guidelines from time to time as deemed necessary

### **Definitions**

- 43 Unless the context otherwise requires:
- (1) Agency” means a body or organization of the Government;
  - (2) “Consumer” means a natural person:
    - (A) Who buys goods and services for personal, family or household use with no intention of resale,

- 36 ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུད་གི་གྲོས་ཚོད་ ཡངན་ བཀའ་རྒྱ་འདི་ རྩ་ཕན་རྒྱུ་ལུ་ མཐའ་ དཔུང་དང་མཐའ་འཇའ་ཨིན།
- 37 ཚོགས་རྒྱུད་གིས་བཏང་མི་ བཀའ་རྒྱ་ཅེ་ཅེ་བཞིན་དུ་ ཁྲི་འཛིན་དང་འཇུག་མི་རྩེ་གིས་ ལག་གྲིས་བཀོད་ དགོཔ་དང་ གཤམ་སྲིད་ ཁོང་རའི་ནང་དོགས་ལུ་ རྒྱུད་པར་ཅེ་འཐོན་པ་ཅིན་ ཚོགས་རྒྱུད་གི་བཀའ་རྒྱ་ འདི་མང་མོས་ལུ་གཞི་བཞག་དགོ།

**མཐོ་གཏུགས།**

- 40 ཉེ་སྤྱོད་པ་གང་རུང་ ཚོགས་རྒྱུད་གི་གནང་མི་བཀའ་རྒྱ་འདི་ལུ་ ཁེ་རྒྱུད་མ་བཏུབ་པ་ཅིན་ བཀའ་རྒྱ་ འདི་གནང་བའི་ཚེས་གངས་ལས་ཉིན་མ་བཅུ་ཐམ་གྱི་ནང་འཁོད་ དབང་རྒྱས་ལྡན་པའི་ཁྲིམས་འདུན་ལུ་ མཐོ་གཏུགས་འབད་ཚོག།
- 41 གཤམ་སྲིད་ ཚུད་ཉེགས་ཁྲིམས་གི་འདུན་སར་མཐོ་གཏུགས་འབད་དེ་ཡོད་པ་ཅིན་ ཁྲིམས་གི་འདུན་ས་ ལས་ལྷན་ཐབས་བཀའ་རྒྱ་མ་གནང་མ་རྩེན་ ཚོགས་རྒྱུད་གི་གནང་མི་བཀའ་རྒྱ་འདི་ ལག་ལེན་འཐབ་ མི་ཚོག།

**ལེའུ་བཞི་པ།  
སྤྱོད་ཚོགས།**

**འཕྲི་སྤྱོད།**

- 42 བཀོད་ཚོགས་གི་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་སྤྱི་ག་གྲུང་ལེགས་བཅོས་ལམ་རྩུན་འདི་ དགོས་མཁོ་དང་བསྐྱུན་ དུས་ དང་དུས་ལུ་ འཕྲི་སྤྱོད་འབད་ཚོག།

**ངེས་ཚིག།**

- 43 སྐབས་དོན་དང་བསྐྱུན་ གོ་དོན་སོ་སོར་རྟོགས་དགོས་ན་མ་གཏོགས་:
  - (1) “ལས་སྡེ་ ཟེར་མི་འདི་ འདུས་ཚོགས་ཅིག་ ཡངན་ གཞུང་གི་ལས་ཚོགས།
  - (2) “ཉེ་སྤྱོད་པ་” ཟེར་མི་འདི་ རང་བཞིན་གྱི་མི་ངོ།
  - (3) བཅོང་ནིའི་དོན་ལུ་མིན་པར་ རང་དོན་དང་ བཟའ་ཚང་གི་དོན་ལུ་ ཡངན་གྲིམ་ནང་གི་ དོན་ལུ་ ཅ་དངོས་དང་ ཞབས་ཏོག་ ཉེ་མི་ལུ་གོ་མ་ཨིན།

- (B) And shall include farmers.
- (3) “Business entity” means an entity authorized or licensed to manufacture or supply goods and services within Bhutan.
  - (4) “Complainant” means an aggrieved person or party including legal entities, who or which lodges a complaint.
  - (5) “Consumer Advocate” means an official who is appointed by the Office of the Consumer Protection in accordance with section 89(b) of the Consumer Protection Act of Bhutan, 2012 to carry out functions delegated by the Act.
  - (6) “Respondent” means a person against whom a complaint is made under Consumer Protection Act, Rules and Regulations and this Guidelines.

- (ཁ) དེགི་གྲངས་སུ་ མི་མེད་ཞིང་པ་ཚུ་ ཚུད་པ་ཨིན།
- (༢) ‘ཚོང་གི་སྤེ་ཚན་’ ཟེར་མི་འདི་ འབྲུག་ནང་འཁོད་ལུ་ ཅད་དོས་དང་ཞབས་ཏོག་ཚུ་ བཟོ་སྐྱུན་ འབད་ནི་ ཡངན་ ཚོག་ཐམ་སྤྱོད་དེམོད་མི་ ཡངན་ ཚོག་ཐམ་སྤྱོད་དེམོད་མི་སྤེ་ཚན་ཅིག་ལུ་ བོ།
- (༣) ‘ཉེག་ས་བཤད་བཀོད་མི་’ ཟེར་མི་འདི་ ཁྲིམས་དོན་གྱི་མི་ངོ་བོ་ཅོས་ཏེ་ ཁེ་རྒྱུ་མ་བཏུབ་པར་ ཉེག་ས་བཤད་བཀོད་མི་མི་ངོ་ ཡངན་ ཟུ་བོ་ཅིག་ལུ་བོམ་ཨིན།
- (༤) ‘ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་’ ཟེར་མི་འདི་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ ཁྲིམས་ ༢༠༡༢ ཅན་མའི་དོན་ཚན་ ༤༩ (ཁ) དང་འབྲེལ་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དབང་ཚད་སྤྱོད་ ཡོད་པའི་ལས་འགན་ཚུ་འབད་ནི་དོན་ལུ་ བསྐྱོ་བཞག་ འབད་མི་འགོ་དཔོན་ཅིག་ལུ་བོ།
- (༥) ‘ལེན་འདེབས་པ་’ ཟེར་མི་འདི་ མི་ངོ་ཅིག་གི་ བཅའ་ཡིག་དང་སྤྲིག་ས་ཡིག་ དང་ ལམ་སྟོན་ འོག་ལུ་ ཉེག་ས་བཤད་བཀོད་མི་གི་ལེན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་བོ།