



ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིག་མཁའ་གཞི་༢༠༡༥ ཅན་མ།

**Consumer Protection Rules and
Regulations, 2015**

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་།

Office of Consumer Protection

བསྐྱོན་རྒྱུས་ལྷན་ཁག།

Ministry of Economic Affairs



དཔལ་ལྷན་འབྲུག་གཞུང་། བསྟན་ཀྱིས་ལྷན་ཁག།
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS
ROYAL GOVERNMENT OF BHUTAN
Tashichho Dzong
THIMPHU



བསྟན་ཀྱིས་སློན་པོ།
MINISTER

FOREWORD

The Ministry of Economic Affairs is pleased to issue Consumer Protection Rules and Regulations 2015 for implementation of the Consumer Protection Act 2012. As per section 120 of the Act, this Rules and Regulations has been formally adopted by the consumer board and shall come into force on 22nd March 2015.

It is hoped that this Rules and Regulations will bring greater clarity in the provisions of the Act and help promote legal rights and remedies of the consumers in the consumption of the goods and services. All the manufacturers, traders, business units, service providers and suppliers of goods are urged to abide by this Rules and Regulations and refrain from indulging in unfair trade practices.

The Ministry of Economic Affairs hopes that this Rules and Regulations will be effective in promoting consumer welfare, protecting consumer from unfair trade practices and providing remedies to aggrieved consumers.

(Norbu Wangchuk)
Tengye Lyonpo



དཔལ་ལྷན་འབྲུག་གཞུང་། བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་ཁག།
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS
ROYAL GOVERNMENT OF BHUTAN
Tashichho Dzong
THIMPHU



བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་པོ།
 MINISTER

ཆེད་བརྗོད།

བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་ཁག་གི་ཚོང་ལམས་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༩ ཚན་མ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ ༢༠༡༥ ཚན་མ་ལཱ་ ཡིད་སློབ་དང་བཅས་པའི་སྐོ་ལས་གསལ་བཏོན་འབད་མ་ཡིན། བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ དོན་ཚན་ ༡༩༠ པ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ བཅའ་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་སྐྱུག་མཐུན་གྱི་ཆ་འཇོག་འབད་ ཡོད་པ་དང་ སྤྱི་ལོ་ ༢༠༡༥ ཟླ་ ༩ པའི་ཚེས་ ༢༩ ལས་འགོ་བབྱུང་སྟེ་བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་འབད་དགོ་པ་ཡིན།

བཅའ་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་འདི་གིས་འབད་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དགོངས་དོན་ཚུ་ལམ་ལ་གསལ་ལྟེ་ཏེ་ཏེ་དང་ ཅད་ཅོས་དང་ ཞབས་རྟེན་ཚུ་སྤྱོད་པའི་སྐྱབས་ལུ་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ཐོབ་དབང་དང་ ལེགས་བཅོས་ཚུ་ཡར་དྲག་གཏང་ནི་ལུ་མན་ཐོགས་ ཚུགས་པའི་ལུ་ཡོད། ཅད་ཅོས་ཚུ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་དང་ ཚོང་འབྲེལ་འཐབ་མི་ ཚོང་ལས་སྟེ་ཚན་ ཞབས་རྟེན་གྱི་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་ལུ་བཟོ་བསྐྱུན་ བཅའ་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་འདི་ལུ་གནས་ཏེ་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་ལས་ འཇོམས་གནང་དགོ་པའི་གསལ་འདེབས་ཞུ་ཡིན།

བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་ཁག་གི་ཚོང་ལམས་ བཅའ་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་འདི་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ཐོབ་དབང་དང་ ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་སྐྱུང་སྤོབ་འབད་ནི་ གཞོད་པ་བྱུང་མི་ཉམ་ཉམས་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ལེགས་བཅོས་ལྷན་ཚུ་ནང་ མན་ཐོགས་ བྱུང་ཚུགས་པའི་ལུ་སྟོན་ཡོད།

(ཚོང་ལྷན་སྐྱུང་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་
 བསྟན་ཀླུ་སྐྱོན་པོ།

CONTENTS

Title	Page
Chapter I : Preliminary	1
Title, Commencement and Extent.....	1
Application.....	1
Rules of Interpretation	2
Chapter II : Rights and Responsibilities of Consumers	2
Consumers' Rights.....	2
Rights to Guarantee in Respect of Supply of Goods and Services	4
Rights against Service Provider, Supplier and Manufacturer.....	4
Consumers' Responsibilities.....	4
Chapter III : Duties of Service Provider, Manufacturer and Supplier	5
General Duties of Manufacturer, Supplier and Service Provider.....	5
Duties of Manufacturer	6
Duties of Supplier	9
Product Labeling.....	11
Minimum Labeling Requirements for Goods.....	12
Duties of Service Provider.....	13

ལེའུ་དང་པ། རྩོད་བརྗོད། ༡

མིང་གཞན་དང་འགོ་འཇུག་སྐྱོ་ཚེས་བྱུང་ཚད། ༡

རྩོད་འཇུག། ༡

གོ་དོན་ལེན་ཐངས། ༢

ལེའུ་གཉིས་པ། ཉོ་རྩོད་པའི་ཐོབ་དབང་དང་འགན་འཁུར། ༢

ཉོ་རྩོད་པའི་ཐོབ་དབང། ༢

ཅ་དངོས་དང་ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་ བཀའ་སྲེལ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་

ལས་ལེན་གྱི་ཐོབ་དབང། ༤

ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་བཀའ་སྲེལ་བ་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུ་ལས་ཐོབ་དབང། ༤

ཉོ་རྩོད་པ་ཚུའི་འགན་འཁུར། ༤

ལེའུ་གསུམ་པ། ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་

བཀའ་སྲེལ་བའི་འགན་འཁུར། ༥

བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་གི་

རྩིང་བཏང་འགན་འཁུར། ༥

བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུའི་འགན་འཁུར། ༦

བཀའ་སྲེལ་བ་གི་འགན་འཁུར། ༧

འཕྲོད་སྦྲེན་གྱི་ལ་ཡིག་བཏགས་ནི། ༡༡

ཅ་དངོས་ཚུའི་དོན་ལུ་ལ་ཡིག་བཏགས་ནི་གི་དགོས་མཁོ་ཉུང་མཐའ། ༡༢

ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་གི་འགན་འཁུར། ༡༣

Chapter IV : Misleading, False Representation and Unfair Trade Practices	15
Misleading and False Representation	15
False and Misleading Advertisement.....	16
Unfair Trade Practices	17
Land and Building.....	24
Chapter V : Safety, Weights and Measures of Goods and Services.....	25
Safety Standards.....	25
Display of Warnings	26
Weights & Measures.....	26
Chapter VI : Product Liability	27
Defective Product.....	27
Chapter VII : Administrative Penalties	28
Penalties against Grievances.....	28
Non-Compliance of the award.....	30
Chapter VIII : Consumer Board	30
Consumer Board	30
Term of Office.....	33
Fees	33
Meeting of the Board	34
Minutes of the Meeting.....	35
Functions of the Board.....	35

ལེའུ་བཞི་པ། རོ་ར་འཁྲིད་དང་ རླུན་ལུགས་བརྗེ་མཚོན་

བྲང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན། ༡༥

 རོ་ར་འཁྲིད་དང་རླུན་ལུགས་བརྗེ་མཚོན། ༡༥

 རོ་ར་འཁྲིད་དང་རླུན་ལུགས་ཀྱི་ཚོང་བསྐྱུགས། ༡༤

 བྲང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན། ༡༧

 ས་ཆད་འབྲེལ། ༢༤

ལེའུ་ལྔ་པ། ཅད་འོས་དང་ ཞབས་ཏྲིག་རྩིས་ལྷན་སྲུང་དང་ རྩིད་ཚད་ འཇལ་ཚད། ༢༥

 ཉེན་སྲུང་གི་གནས་ཚད། ༢༥

 ཉེན་བརྗེ་གསལ་སྟོན་འབད་ནི། ༢༤

 རྩིད་ཚད་དང་ འཇལ་ཚད། ༢༤

ལེའུ་དྲུག་པ། ཚོང་ཐོག་གི་ཉེས་འཁྲི། ༢༧

 སྟོན་ལུགས་འཐོན་སྐྱེད། ༢༧

ལེའུ་བདུན་པ། བདག་སྲོུང་དང་འབྲེལ་བའི་ཉེས་བྱ། ༢༩

 སྲུག་གྱོང་གི་ཉེས་བྱ། ༢༩

 གོས་ཚད་ལུ་མ་གནས་པ། ༣༠

ལེའུ་བརྒྱད་པ། ཉོ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་ཚོགས། ༣༠

 ཉོ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་ཚོགས། ༣༠

 ཡིག་ཚང་གི་གནས་ལུན། ༣༣

 སྲ་ཡོན། ༣༣

 བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛོམས་འདུ། ༣༤

 འཛོམས་འདུའི་སྟུན་ལུ། ༣༥

 བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་བློ་སྟོན། ༣༥

Chapter IX : Office of Consumer Protection	36
Office of Consumer Protection	36
Investigation of Trade Practices.....	37
Warrant	39
Consumer Education and Information	39
The Consumer Advocate.....	41
Dispute Settlement by the Consumer Advocate	43
Chapter X : Inspection	44
Power to Inspect.....	44
Powers of an Authorized Officer	46
Assistance to Inspection.....	47
Chapter XI : Dispute Settlement Body	47
Dispute Settlement Committee	47
Term of Office.....	50
Election of the Chairperson	51
Functions of the Chairperson	51
Procedure of the Dispute Settlement Committee.....	52
Quorum	52
Fees	53
Dispute Settlement in Gewog	53

ལེའུ་དགུ་པ། ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང།..... ༣༤

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང།..... ༣༤

ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚུའི་ཞིབ་དཔྱད།..... ༣༥

བཀའ་རྒྱ།..... ༣༥

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཤེས་ཡོན་དང་བརྟ་དོན།..... ༣༥

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ།..... ༤།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ཡིག་ཚང་གི་ཚོད་ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག་འབད་ཐངས།..... ༤༣

ལེའུ་བརྩམས། ཞིབ་དཔྱད།..... ༤༤

ཞིབ་དཔྱད་འབད་ནི་གི་དབང་ཚད།..... ༤༤

དབང་ཚད་སྤྱོད་པའི་འགོ་དཔོན་གྱི་དབང་ཚད།..... ༤༤

ཞིབ་དཔྱད་ལུ་ལས་རོགས།..... ༤༥

ལེའུ་བརྩམས་ཅིག་པ། ཚོད་ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག་འདུམ་ཚོགས།..... ༤༥

ཚོད་ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང།..... ༤༥

གོ་གནས་གྱི་གནས་ཡུལ།..... ༤༠

ཁི་འཛིན་བཅག་འཇུ།..... ༤།

ཁི་འཛིན་གྱི་བྱ་སྤོ།..... ༤།

ཚོད་ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་བྱ་བའི་གནད་སྤྱོད།..... ༤༡

ཚོགས་གྲངས།..... ༤༡

གྲ་ཡོན།..... ༤༣

མེད་འོག་ནང་ཚོད་ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག།..... ༤༣

Chapter XII : Dispute Settlement Procedure.....	55
Lodging of the Complaints	55
Contents of the Complaint	56
Referral to the Dispute Settlement Committee	56
Investigation by the Consumer Advocate	57
Summons.....	58
Conduct of Hearings	59
Rights of the Parties	59
Evidence.....	60
Decision and Order	60
Binding Effect of Order	61
Appeals	62
Chapter XIII : General and Miscellaneous	62
Receipts.....	62
Protection of Officers.....	63
Amendment.....	64
Authoritative Text.....	65
Definitions.....	65
Form No. I: Consumer Complaint Form.....	67
Form No. II: Notice of Hearing	68
Form No. III: Investigation Report	69

ལེའུ་བརྩུག་ཉིས་པ། ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་བའི་གནད་སྲོད།..... ༥༥

 ཚུད་ཉེགས་བཀོད་ཐངས།..... ༥༥

 ཉེགས་བཤད་ཀྱི་ནང་དོན།..... ༥༦

 ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་ཐངས།..... ༥༦

 ཉེ་སྲོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཀྱིས་ཞིབ་དབུང།..... ༥༧

 འགྲུག་བར།..... ༥༨

 སྟན་གསལ་འབད་ཐངས།..... ༥༩

 ཅུ་ཕན་ཚུའི་ཐོབ་དབང།..... ༥༩

 སྐྱབ་བྱེད།..... ༦༠

 ལྷོས་ཚོད་དང་བཀའ་ཀྱ།..... ༦༠

 བཀའ་ཀྱའི་ཚ་གནས་ཀྱི་རུས་པ།..... ༦༡

 མཐོ་གཏུགས།..... ༦༢

ལེའུ་བརྩུག་སུམ་པ། སྤྱིར་བཏང་དང་སྣ་ཚོགས།..... ༦༣

 འབྱོར་འཛིན།..... ༦༣

 འགོ་དཔོན་ཚུའི་སྲུང་སྐྱོབ།..... ༦༣

 འཕྲི་སྐྱོན།..... ༦༤

 ཚོག་དོན་གྱི་དབང་ཚད།..... ༦༥

 ངེས་ཚིག།..... ༦༥

འབྲི་ཤོག་ཨང་༡ པ།..... ༦༧

འབྲི་ཤོག་ཨང་༢ པ།..... ༦༨

འབྲི་ཤོག་ཨང་༣ པ།..... ༦༩

Form No. IV: Representative Authorization Letter	70
Form No. V: Decision Format of Dispute Settlement Committee.....	71
Form No. VI: Acknowledgement of Decision of the Dispute Settlement Committee	72
Form No. VII: Notice of Non-Referral of the Complaint.....	73
Form No. VIII: Declaration of Conflict of Interest.....	74

འབྲི་ཤོག་ཨང་༤	པ།.....	༡༠
འབྲི་ཤོག་ཨང་༥	པ།.....	༡༡
འབྲི་ཤོག་ཨང་༦	པ།.....	༡༢
འབྲི་ཤོག་ཨང་༧	པ།.....	༡༣
འབྲི་ཤོག་ཨང་༨	པ།.....	༡༤

In exercise of the powers conferred under section 19, 113, 114 and 120 of the Consumer Protection Act of Bhutan, 2012, the Consumer Board hereby adopts the Consumer Protection Rules and Regulations 2015 on 13th March, 2015 for effective implementation of the Act as follows.

CHAPTER I PRELIMINARY

Title, Commencement and Extent

1. This Rules and Regulations shall:
 - (a) Be called the CONSUMER PROTECTION RULES AND REGULATIONS, 2015;
 - (b) Come into force on the 2nd Day of the 2nd Month of the Wood Female Sheep Year of the Bhutanese Calendar corresponding to the 22nd Day of the 3rd month, 2015;
and
 - (c) Extend to the whole of Bhutan.

Application

2. This Rules and Regulations shall apply:
 - (a) To every transaction, marketing, offering, selling or supply of goods or services within Bhutan, whether online or offline, unless it is exempted under any other law in force in Bhutan;

འབྲུག་གི་ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༣ ཚན་མའི་དོན་ཚན་ ༡༧ དང་༡༡༩ ༡༡༥ ༡༢༠
གི་འོག་ལུ་སྤྱོད་དེ་ཡོད་པའི་དབང་ཚད་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་དང་འབྲེལ་ཏེ་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་
བཅའ་ཁྲིམས་འདི་དོན་སྤྲོད་ཚན་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་གི་བཅའ་
ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་ ༢༠༡༥ ཚན་མ་འདི་སྤྱི་ཚེས་ ༡༩/༠༩/༢༠༡༥ ལུ་ ཚའཛོག་འབད་ཨ་
ཨན།

ལེའུ་དང་པ།
སྤོན་བཟོ་ད།

མིང་གནས་དང་འགོ་འཇུགས་སྐྱ་ཚེས་ལྷབ་ཚད།

2. བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདི་ལུ་
- (ཀ) ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་གི་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་ ༢༠༡༥ ཚན་མ་ ཟེར་བཟོ་དགོ།
 - (ཁ) རང་ལུགས་གནས་ལོ་ ཤིང་མོ་ལུག་ལོ་ལྷན་ ༢ པའི་ཚེས་ ༢ ལུ་འཇུག་སྤྱི་ལོ་ ༢༠༡༥ ཟ࿳་ ༣ པའི་སྤྱི་ཚེས་ ༢༢ ལས་འགོ་བཟུང་སྤྱོད་འབད་དགོ།
 - (ག) འབྲུག་རྒྱལ་ཁབ་ཀྱི་ས་ཁྱོན་ཡོངས་ལུ་ལྷབ་དགོ།

སྤོན་འཇུག།

2. བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདི་གིས་ གཤམ་གསལ་ལུ་སྤོན་འཇུག་འབད་དགོཔ་
འདི་ཡང་:
- (ཀ) འབྲུག་ལུ་ཆ་གནས་ཚན་གྱི་ཁྲིམས་གཞན་གང་རུང་ཅིག་གི་འོག་ལུ་ ཡངས་
ཆག་བཏང་སྤྱོད་ཡོད་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་རྒྱུན་ལམ་ཐོག་ཨིན་རུང་མེན་རུང་
འབྲུག་ནང་འཁོད་ལུ་ཅད་དོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏོག་ཚུ་ སྤོད་ལེན་འབད་ནི་
ཡང་ན་ ཚོང་འབྲེལ་འཐབ་ནི་ བྱིན་ནི་ བཅོང་ནི་ བཀའ་སྤེལ་འབད་ནི་ཚུ་
དང་།

- (b) To supply of goods or provision of services in Bhutan, whether online or offline, irrespective of the residence and location of the supplier and the service provider;
- (c) To transactions between a business entity and a consumer.
- (d) In supplement and without prejudice to any other laws, by-laws, and rules regulating goods and services within Bhutan.

Rules of Interpretation

3. In this Rules and Regulations, the word:

- (a) Masculine gender shall include feminine and neutral gender, as the case may be;
- (b) Singular shall include plural and vice versa.

CHAPTER II RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF CONSUMERS

Consumers' Rights

4. As provided under section 4 of the Act, the consumer shall have the right to:
- (a) Protection of their lives, health and safety in the consumption of goods and services;

- (ལ) རྒྱུ་ལམ་ཐོག་ཡིན་ཅུང་མེན་ཅུང་ བཀའ་སྤྲེལ་བ་དང་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་གི་
སྲོད་གནས་དང་ ས་གནས་ག་ཏེ་ཡིན་ཅུང་ འབྲུག་ལུ་ཅད་ངོས་བཀའ་སྤྲེལ་
འབད་ནི་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་ནི་གི་དོན་ལུ།
- (ག) ཚོང་གི་སྤེ་ཚན་དང་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་བར་ན་འབད་མི་སྤྱོད་ལེན་ཚུ་ལུ།
- (ང) འབྲུག་ནང་འཁོད་ལུ་ཅད་ངོས་དང་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་ཚད་འཛིན་འབད་མི་ཁྲིམས་
གཞན་གང་ཅུང་དང་ གནས་ཁྲིམས་བཅའ་ཡིག་ཚུ་ལུ་ ལྷན་ཐབས་དང་དེ་ཚུ་
ལུ་གཞོན་ཉེན་མེད་པར།

གོ་དོན་ལེན་ཐངས།

- 3. བཅའ་ཡིག་དང་སྤྲིགས་གཞི་འདི་ནང་ གཤམ་གསལ་མིང་ཚིག་གི་
 - (ཀ) མོ་ཚིག་གིས་མོ་ཚིག་ལུ་ཡང་གོ་དགོས་དང་ གནད་དོན་དང་བསྐྱུན་ཏེ་མོ་མོ་
དབྱེར་མེད་ལུ་ཡང་གོ་དགོ།
 - (ཁ) གཅིག་ཚིག་གིས་མང་ཚིག་ལུ་ཡང་གོ་དགོས་དང་ མང་ཚིག་གིས་གཅིག་ཚིག་
ལུ་ཡང་གོ་དགོ།

ལེའུ་གཉིས་པ།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཐོབ་དབང་དང་འགན་འཁུར།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཐོབ་དབང།

- 4. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༤ པའི་ནང་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་གཤམ་གསལ་
ཐོབ་དབང་ཚུ་ཡོད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:
 - (ཀ) ཅད་ངོས་དང་ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་སྤྱོད་ནི་ལུ་ ཁོང་རའི་ཚེ་སློག་དང་འཕྲོད་བསྐྱེན་
ཉེན་སྲུང་ཚུ་འི་ སྲུང་སྐྱོབ་ཀྱི་ཐོབ་དབང་དང།

- (b) True, sufficient, clear and timely consumer education including information on goods and services offered, as well as on prices, characteristics, quality and risks that may be encountered in the consumption of goods and services;
- (c) Fair, non-discriminatory and equitable treatment by businesses which will include fair terms of contract and sale;
- (d) Be assured, wherever possible, access to a variety of products, technologies and services at competitive prices;
- (e) Get redress against unfair trade practices and unscrupulous exploitation of consumers through redressal mechanism as provided under chapter VI, VII and IX of the Act;
- (f) Form consumer associations to promote and protect consumers from unfair trade practices, or for any other purposes that the association may deem appropriate under the Act;
- (g) A physical environment that will enhance the quality of life for present and future generations; and
- (h) Basic goods and services, which guarantee dignified living.

- (ལ) ཅདངོས་དང་ཞབས་ཉེག་ཚུ་གི་གོང་ཚད་དང་ ལྷན་རྒྱུ་སྤུས་ཚད་ དེ་ལས་ ཅདངོས་དང་ཞབས་ཉེག་ཚུ་སྤྱོད་པའི་སྐབས་ལུ་འབྱུང་གི་ཉེན་ཁ་མ་ཚད་ ཅདངོས་དང་ཞབས་ཉེག་སྐྱོད་ཀྱི་བརྒྱུ་བཟོ་བའི་ཉེན་ཁ་མ་ཚད་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཤེས་ཡོན་ དེས་བདེན་དང་ཡངས་ ལ་གསལ་དུས་ཐོག་ལུ་འཐོབ་དགོ་པའི་ཐོབ་དབང་།
- (ག) ཚོང་ལས་ཁང་ཚུ་གིས་བྲང་བདེན་དང་ ལྷན་སྐྱེད་མེད་པར་ འབྲེལ་ཉམ་གྱི་ བརྩི་མཐོང་འབད་དགོ་པ་དང་དེ་གི་ཁྲམ་སྤུ་འགན་འཛིན་དང་ ཚོང་བསྐྱར་གྱི་ བྲང་བདེན་གནས་ཚུ་ལང་ཚུད་པའི་ཐོབ་དབང་།
- (ང) ག་ཉེ་འོས་འབབ་ཡོད་མ་ཐོན་སྐྱེད་དང་ འཕྲུལ་རིག་ཞབས་ཉེག་གི་དབྱེ་བ་སྐྱ་ ཚོགས་ དོ་འགྲན་ཅན་གྱི་གོང་ཚད་ཐོབ་སྤྱོད་འབད་ཚུགས་པ་ དེས་གཏན་བཟོ་ རི་གི་ཐོབ་དབང་།
- (ཅ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་ལཱ་ལྷན་ པ་ དང་ལྷན་ པ་ ལ་ཚུ་ནང་ བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ལེགས་བཅོས་ཀྱི་ཐབས་ལམ་ཐོག་ལས་ བྲང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་འབྲེལ་ལམ་ ལུགས་དང་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་གཡོ་སྐྱུ་ཅན་གྱི་ལོག་སྤྱོད་འབད་མི་ཚུ་ ལེགས་ བཅོས་འབད་དགོ་པའི་ཐོབ་དབང་།
- (ཆ) བྲང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚུ་ལས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ཡར་བྲག་ གཏང་ནི་དང་ སྤྱང་སྐྱོབ་འབད་ནི་དོན་ལུ་ ཡངན་ བཅའ་ཁྲིམས་འདི་འོག་ ལུ་ མཐུན་ཚོགས་ཀྱིས་འོས་འབབ་ཅན་སྤེལ་མཐོང་མི་ གནད་དོན་གཞན་གྱི་ དོན་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་མཐུན་ཚོགས་གཞི་བཙུགས་འབད་ནི་གི་ཐོབ་དབང་།
- (ཇ) འཕྲུལ་སྤྲུགས་གཉེས་ཀྱི་མི་རབས་ཚུ་གི་དོན་ལུ་ མི་ཚེའི་སྤུས་ཚད་ཡར་བྲག་ གཏང་ཚུགས་པའི་ གནས་སྤངས་ཀྱི་ཐོབ་དབང་།
- (ཉ) ཚེ་མཐོང་གི་མི་ཚོ་ལས་ལེན་འབད་ཚུགས་པའི་ གཞི་རྒྱུ་ཅད་དངོས་དང་ཞབས་ ཉེག་ཚུ་འཛིན་ཐོབ་དབང་།

Rights to Guarantee in Respect of Supply of Goods and Services

5. The consumers shall have the rights to guarantee in respect of supply of goods and services as provided under chapter V and VIII of the Act.

Rights against Service Provider, Supplier and Manufacturer

6. The consumers shall have the rights against service provider, supplier and manufacturer as provided under chapter VI, VII and IX of the Act.

Consumers' Responsibilities

7. In addition to responsibilities provided under Section 5 of the Act, the Consumer shall endeavor to:
 - (a) Keep themselves informed;
 - (b) Exercise due care when making decisions in the marketplace, be it offline or online;
 - (c) Consider the detrimental consequences that may arise from purchases;
 - (d) Compare price, quality, standard and features with competing products or services;
 - (e) Understand that advertising and marketing materials may not necessarily give the full picture and further inquiries may be necessary;

ཅདངོས་དང་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་བཀའ་སྲེལ་འབད་ནི་གི་ དོན་ལུ་ཁས་ལེན་གྱི་ཐོབ་དབང་།

4. ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་བཅའ་ཁྲིམས་གི་ལཱ་ལྷན་ལུ་ ད་ དང་། པའི་འོག་ལུ་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ཅདངོས་དང་ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་བཀའ་སྲེལ་གྱི་དོན་ལུ་ ཁས་ལེན་གྱི་ཐོབ་དབང་ཡོད།

ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུ་ལས་ཐོབ་དབང་།

6. ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་གིས་ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུ་ལས་ བཅའ་ཁྲིམས་གི་དོན་ཚན་6 དང་། 7 དང་། 8 པའི་འོག་ལུ་ བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ཐོབ་དབང་ཡོད།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་འགན་འཁུར།

༧. བཅའ་ཁྲིམས་གི་དོན་ཚན་4 པའི་འོག་ལུ་བཀོད་མི་གི་ཁ་སྐོང་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་ གཤམ་གསལ་ལུ་འབད་བཅོམ་བསྐྱེད་དགོཔ་འདི་ཡང་།

- (ཀ) ཁོང་ར་གིས་ཁོང་ར་ལེས་མཐོང་ཅན་སྤེ་སྤོད་ནི་དང་།
- (ཁ) ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ས་གནས་ནང་ རྒྱུན་ལམ་ཐོག་ཡིན་ཅུང་མེན་ཅུང་ གོས་ཐག་ བཅད་པའི་སྐབས་ལུ་བྱམ་བཏོན་ནི།
- (ག) ཉོ་སྐྱུབ་ལས་བརྟེན་ཏེ་འབྲུང་ཉེན་ཡོད་པའི་ གཞོན་ཉེན་ཅན་གྱི་ལཱ་ལུ་ཚུ་ལུ་ བརྩི་འཛོག་འབད་དགོཔ།
- (ང) དོ་འགྲམ་འབད་མི་འཐོན་སྐྱེད་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་དང་གཅིག་ཁར་ མོང་ ཚད་དང་ སྤུས་ཚད་ གནས་ཚད་ ལྷན་ལམ་ཚུ་ དོ་འགྲམ་འབད་ནི།
- (ཅ) ཚོང་བསྐྱུགས་དང་ ཚོང་འབྲེལ་ཡིག་ཆ་ཚུ་གིས་ངེས་པར་དུ་ བན་དོན་ཡོངས་ རྫོགས་བྱིན་ནི་གི་ངེས་པ་མེད་པ་ལས་ ཡང་བསྐྱུར་བྱི་དཔུང་འབད་དགོཔ་གཤམ་ ཅན་ཡིན་མ་ཏེ་གོ་ནི།

- (f) Avoid making impulsive decisions based on extravagant claims or exaggerated representations;
- (g) Seek clarification when the price indicated is outside the normal pattern;
- (h) Ask for a receipt, statement or transaction record for every transaction;
- (i) Keep receipt, product manuals, maintenance / warranty documents; and
- (j) Act in good faith.

CHAPTER III DUTIES OF SERVICE PROVIDER, MANUFACTURER AND SUPPLIER

General Duties of Manufacturer, Supplier and Service Provider

8. A service provider, manufacturer and supplier of goods or services shall not unfairly:
 - (a) Charge different price for any goods or services to different persons;
 - (b) Supply different quality of goods or services to any person other than the goods or services paid for or agreed to be supplied;

- (ཆ) རྒྱལ་མོས་ཅན་གྱི་ཐོབ་བཅའ་དང་ ཡངན་ ལྷག་ཐོབས་ཀྱི་གསལ་བཀོད་ལུ་གཞི་
བཞག་སྟེ་ གོས་ཚད་ཉེ་སྤྲོད་མར་བཟོ་ནི་ལས་སྤང་ནི།
- (ཇ) གོང་ཚད་བཀོད་མི་འདི་ སྤྱིར་བཏང་གི་བཟོ་རྒྱུ་དང་མ་མཐུན་མ་སྟེ་ཡོད་པའི་
སྐབས་ལུ་ གནད་དོན་ཁ་གསལ་སྟེ་འདི་དཔུང་འབད་ནི།
- (ཉ) རྒྱུད་ལེན་རེ་རེ་བཞིན་དུ་གི་དོན་ལུ་ འབྲོར་ཉུགས་ ཡངན་ ཕྱིས་བཅའ་རྒྱུད་
ལེན་གྱི་ཐོ་ཡིག་ལེན་ནི།
- (ཏ) འབྲོར་ཉུགས་དང་འཐོན་སྤྱོད་ཀྱི་ ཡག་དེབ་རྒྱུ་སྤྱོད་གན་ལེན་ཡིག་ཆ་ཚུ་
བདག་འཛིན་འབད་ནི།
- (ཐ) ཐ་དམ་ཚིག་གི་ཐོག་ལས་བྱ་སྤྱོད་འབབ་ནི།

ལེའུ་གསུམ་པ།

ཞབས་ཉེག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀྲམ་སྟེལ་བའི་འགན་འཁུམ།

བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་དང་ བཀྲམ་སྟེལ་བ་ ཞབས་ཉེག་བྱིན་མི་གི་སྤྱིར་བཏང་འགན་འཁུམ།

- ༤. ཞབས་ཉེག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅད་ངོས་ ཡངན་ བཀྲམ་སྟེལ་བ་ཅིག་
གིས་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཐོག་ལས་གཤམ་གསལ་འབད་མ་ཚོགས་འདི་ཡང་།
- (ཀ) ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཉེག་ཚུ་ མི་ངོམ་སོ་སོ་ལུ་གོང་ཚད་སོ་སོ་སྟེ་བཀའ་
ནི།
- (ཁ) མི་ངོ་ཅིག་ལུ་རིན་གོང་སྤྱོད་ཚར་མི་ ཡངན་ བཀྲམ་སྟེལ་འབད་ནི་སྟེ་ ཁས་
ལེན་འབད་ཚར་བའི་ཅད་ངོས་ཡངན་ ཞབས་ཉེག་ཚུ་མེན་པར་ ཅད་ངོས་ཚུ་
ཡངན་ ཞབས་ཉེག་གི་སྤྱིས་ཚད་སོ་སོ་བཀྲམ་སྟེལ་འབད་ནི།

- (c) Deny a service or supply of goods based on gender, nationality, ethnicity, sexual orientation or religious preference, or any other peculiarity;
- (d) Grant any person exclusive access to any goods or services offered;
- (e) Exclude any person from accessing any goods or services offered;
- (f) Exclude a particular community, district, population or market segment from the supply of any goods or services offered, unless that particular segment has requested to be excluded.

Duties of Manufacturer

9. A manufacturer shall notify or provide relevant information to enable the consumer to:
 - (a) Take appropriate action necessary to avoid risks to the consumer;
 - (b) Clearly comprehend the manufactured product in terms of its nature, type, quality, and other inherent characteristics;
 - (c) Assess a risk inherent in a product throughout the normal or reasonably foreseeable period of its use,

- (ག) ཕོ་མོ་ ཡངན་ མི་ཁྲུངས་མི་རིགས་འདོད་སྲོད་ཀྱི་དབྱེ་བ་ཚོས་ལུགས་ ཡངན་
དདུལ་འབྲེལ་ལེ་ཕན་གང་རུང་ལུ་གཞི་བཞག་སྟེ་ ཞབས་ཏྲོག་ ཡངན་ ཅ་
དངོས་བཀའ་སྟེལ་མི་འབད་ནི།
- (ང) མི་ངོ་གང་རུང་ལུ་ ཅ་དངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲོག་ཕྱིན་མི་གང་རུང་ལུ་ ལྷ་སྲོད་
ལོགས་སུ་སྟེ་ཕྱིན་ནི།
- (ཅ) མི་ངོ་གང་རུང་ལུ་ ཅ་དངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲོག་ཚུ་ཕྱིན་མི་དེ་ ལྷ་སྲོད་འབད་
མི་བརུག་ནི།
- (ཆ) དམིགས་བསལ་གྱི་ས་ཁོངས་དེ་གིས་ ཕྱིར་བཏོན་འབད་དགོ་པའི་ཁུ་བསྐལ་
འབདན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་པ་ཅིན་དམིགས་བསལ་གྱི་མི་སྡེ་ཅིག་ ཡངན་
རྫོང་ཁག་མི་སྡེ་བས་རྫོང་ལམ་གྱི་ས་ཁོངས་ཅིག་ནང་ ཅ་དངོས་ ཡངན་
ཞབས་ཏྲོག་ཚུ་ཕྱིན་ནི་ལས་ ཕྱིར་བཏོན་འབད་ནི།

བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུ་འུགས་འཁྲུལ།

- ༩. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ཉེ་སྲོད་པ་གིས་གཤམ་གསལ་འབད་ཚུགས་ནི་གི་དོན་
ལུ་ བན་ལན་འབད་ནི་ ཡངན་ འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་བན་དོན་ཚུ་ཕྱིན་དགོ་པ་འདི་ཡང་:
- (ཀ) ཉེ་སྲོད་པ་ལུ་ཉེན་ལ་ཚུ་མི་འབྱུང་ནི་དོན་ལུ་ མཁོ་གལ་ཅན་གྱི་འོས་མཚམས་
ལྷན་པའི་བྱ་སྲོད་ཚུ་འབབ་ནི།
- (ཁ) བཟོ་བསྐྱུན་འབད་བའི་འཕྲོན་སྐྱེད་ཀྱི་རང་བཞིན་དང་ དབྱེ་བ་ སྐྱུས་ཚད་
གཞན་འདི་ལས་བརྟེན་ཏེ་ བྱུང་མི་བྱུང་ཚོས་ཚུ་འགྲོམ་ལས་ཉིང་སངས་སྟེ་ཏ་
གོ་ནི།
- (ག) ཉེན་བན་དང་ཉེན་ལ་དེ་ཚུ་འདི་དོན་ལུ་ བཀག་ཐབས་མ་འབད་བ་ཅིན་ཉེན་ལ་དེ་
ཚུ་ དེ་འཕྲོ་ལས་ཏ་གོ་མི་ཚུ་གསལ་ནི་ངེས་གཏན་ཨིན་མི་ཚུ་ སྤྱིར་བཏང་ ཡངན་

where such risks are not immediately obvious without adequate warnings and take precautions against those risks.

10. A manufacturer shall, voluntarily or on directives of the relevant agencies, recall the goods circulated in the market, at their own expenses, in the event goods so circulated are of risk or foreseen to be of risk to the consumers.
11. A manufacturer shall refrain from producing and circulating in the market if goods are of risk to lives, health and safety of the consumers.
12. A manufacturer shall comply with safety standards as prescribed by relevant agencies when goods are manufactured or distributed.
13. A manufacturer shall display all goods for sale to the consumer and affix a price, whether written, printed or stamped on goods or other materials used in connection with the goods displayed for sale.

རྒྱ་མཚན་ལྷན་པའི་བཀོལ་སྤྱོད་ཀྱི་ ཏུས་རིམ་སྡོན་དཔུང་འབད་ཚུགས་པའི་
བསྐྱེད་ལུ་ འཐོན་སྐྱེད་དེ་ནང་རང་བཞིན་གྱིས་ཡོད་པའི་ཉེན་ཁ་དབྱེ་ཞིབ་འབད་
ནི།

20. བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ལས་བྱེད་ཀྱི་ཐོག་ལས་ ཡངན་ འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་
ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་ བཀོད་རྒྱ་གཏང་མ་ད་ ཅད་ངོས་ཚོང་ལམ་ནང་བཀྲམ་སྡེལ་འབད་ཚར་
མི་ཚུ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ཉེན་ཁ་ཡོད་པ་ ཡངན་ ཉེན་ཁ་ཡོད་པའི་སྡོན་དཔུང་བྱུང་བའི་
སྐབས་ལུ་ ཟད་སོང་ཁོང་ར་གིས་བཏང་ཐོག་ལས་ལོག་བསྐྱེད་ལེན་འབད་དགོ།
21. བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ཅིག་གིས་ གལ་སྲིད་ཅད་ངོས་ཚུ་ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་འི་ཚེ་སྲོག་དང་
འཕྲོད་བསྐྱེན་ཉེན་སྲུང་ལུ་ཉེན་ཁ་ཡོད་པ་ཅིན་ དེ་ཚུ་ཚོང་ལམ་ནང་བཀོད་ནི་ ཡངན་
བཀྲམ་སྡེལ་འབད་ནི་ལས་འཛེམས་དགོ།
22. བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ཅིག་གིས་ཅད་ངོས་ཚུ་ བཟོ་བསྐྱེད་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ ཡངན་
བཀྲམ་སྡེལ་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་ཆེད་དུ་བཀོད་
མི་ ཉེན་སྲུང་གི་གནས་ཚད་ཚུ་དང་འབྲེལ་དགོ།
23. བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ལུ་བཙོང་ནི་གི་ཅད་ངོས་ཚུ་ག་ར་ གསལ་
སྟོན་འབད་དགོ་པའི་ཁར་ ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཅད་ངོས་བཙོང་ནི་གི་དོན་ལུ་ གསལ་
སྟོན་འབད་ཡོད་མི་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་ནང་ལག་ལེན་འཐབ་མི་དངོས་པོ་གཞན་གྱུར་
ཡིག་བྲིས་ཀྱི་ཐོག་ལུ་ ཡངན་ བར་བསྐྱེད་འབད་མི་ཐིུ་རྒྱ་བ་མི་ག་ཅི་ཨིན་རུང་ གོང་
ཚད་སྐྱར་དགོ།

14. A manufacturer shall not require the consumer to pay a price higher than the displayed price of the goods. If more than one price is concurrently displayed on the same goods, the lowest price so displayed shall be applied.

15. A manufacturer shall provide the following information in relation to the goods being manufactured for sale:
 - (a) Type, nature and components or ingredients of the goods;
 - (b) Name of the goods;
 - (c) Date of production or packing;
 - (d) Date of expiry;
 - (e) Net weight and contents;
 - (f) Country of origin;
 - (g) Exporting country, if any;
 - (h) Method of use, wherever possible, with clear instructions on usage;
 - (i) Make and Model;
 - (j) Proper measuring or weighing unit;
 - (k) Price.

༡༢. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་གསལ་ལྟོན་འབད་དེ་ཡོད་པའི་ ཅ་དངོས་
 གྱི་གོང་ཚད་ལས་མཐོ་བའི་གོང་ཚད་སྤོང་དགོ་པའི་ དགོས་མཁོ་བཀོད་མི་ཚོ་གོ། གལ་
 སྲིད་ཅ་དངོས་ཅོག་འབད་པ་ལུ་རྟུལ་མཚུངས་སྟེ་ གོང་ཚད་ག་ཅིག་ལས་ལྷག་སྟེ་
 གསལ་ལྟོན་འབད་ཡོད་པ་ཅིན་གསལ་ལྟོན་འབད་དེ་ཡོད་མི་ གོང་ཚད་ཚུང་ཤོས་དེ་སྤྱོད་
 འཇུག་འབད་དགོ།

༡༥. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ བཙོང་ནི་གི་དོན་ལུ་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་བཞིན་དུ་ཡོད་མི་
 ཅ་དངོས་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་གཤམ་གསལ་བརྟེན་ཚུ་ ཕྱིན་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཅ་དངོས་ཀྱི་དབྱེ་བ་དང་ རང་བཞིན་ཆ་ཤས་ རྩམ་སྤྱོད་ཚུ།
- (ཁ) ཅ་དངོས་ཀྱི་མིང།
- (ག) བཟོ་བསྐྱུན་འབད་བའི་ ཡངན་ སྐམ་རྒྱུ་བ་པའི་ཚེས་གྲངས།
- (ང) དུས་ཚད་ཚོགས་པའི་ཚེས་གྲངས།
- (ཅ) སྤྱིད་ཚད་ངེས་ཉིག་དང་ནང་ན་ཡོད་ཐོ།
- (ཆ) འབྲུང་སའི་རྒྱལ་ཁབ།
- (ཇ) ཕྱིར་ཚོང་འབབ་མི་རྒྱལ་ཁབ་གལ་སྲིད་ཡོད་པ་ཅིན།
- (ཉ) སྤྱོད་ཐངས་ཀྱི་ཐབས་ལམ་ག་ཉེ་རང་འོས་འབབ་ཡོད་རུང་ བཀོལ་སྤྱོད་འབད་
 ཐངས་ཀྱི་སྟོར་ལས་བཀོད་རྒྱ་ཁ་གསལ་དང་བཅས་པ་སྟེ།
- (ཏ) བཟོ་གནས་དང་བཟོ་ཚེས།
- (ཐ) ཚུལ་མཐུན་གྱི་ཚད་འཇལ་ ཡངན་ སྤྱིད་ཚད་ཀྱི་གྲངས་ཚད།
- (ད) གོང་ཚད།

16. Where a manufacturer knows that the goods which he manufactured or supplied in the market pose risks to the consumer or not in conformity with the safety standards prescribed by the relevant agencies, the manufacturer shall:
- (a) Forthwith notify the relevant agencies in writing with relevant information;
 - (b) Take appropriate action to prevent risks to the consumers;
 - (c) Co-operate with relevant agencies to prevent risks to the consumers.

Duties of Supplier

17. A supplier shall:

- (a) Comply with safety standards as prescribed by relevant agencies;
- (b) Not display, possess for supply, offer or agree to supply, or supply a hazardous product to any person;
- (c) Be liable for deduction or payment of 0.5% per day up to a maximum of 10% of the total amount in case of failure to supply goods within the stipulated time as agreed. In the event of any unavoidable delay in supply of goods, the supplier shall not be liable for deduction or payment under this Rules and Regulations provided the concerned consumer has been informed of such delay through appropriate means of communication.

༡༦. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ཁོ་ར་གིས་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཡངན་ ཚོང་ལས་
 རང་བཀམ་སྲེལ་འབད་མི་ཅ་དངོས་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་ཉེན་ཁ་ཡོད་པ་ ཡངན་
 འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་ཆེད་དུ་བཀོད་པའི་ཉེན་སྲུང་གི་ གནས་ཚད་ཚུ་དང་
 མཐུན་སྲེལ་མེད་པ་ཨིན་མ་ཤེས་པ་ཅིན་ཁོ་གིས་:

- (ཀ) དེ་འཕྲོ་ལས་འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་བརྟེན་དང་བཅས་པ་སྡེ་
 ཡིག་ཐོག་ལུ་བརྟེན་ལན་འབད་དགོ།
- (ཁ) ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ ཉེན་ཁ་སྲོན་འགོག་འབད་ཐབས་ལུ་ འོས་མཚམས་ལྡན་པའི་
 བྱ་སྤྱོད་ཚུ་འབྲེལ་དགོ།
- (ག) ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ ཉེན་ཁ་སྲོན་འགོག་འབད་ཐབས་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་
 དང་གཅིག་ཁར་མཐུན་འབྲེལ་འབྲེལ་དགོ།

བཀམ་སྲེལ་བ་གི་འགན་འཁུར།

༡༧. བཀམ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་:

- (ཀ) འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་ ཆེད་དུ་བཀོད་པའི་ཉེན་སྲུང་གནས་ཚད་དང་
 འཁྲིལ་དགོ།
- (ཁ) མི་ངོ་གང་རུང་ལུ་གཞོན་འཚུབ་ཅན་གྱི་འཐོན་སྐྱེད་གསལ་སྟོན་ ཡངན་ བཀམ་
 སྲེལ་གྱི་དོན་ལུ་བདག་བཟུང་འབད་ནི་ ལྱིན་ནི་ ཡངན་ བཀམ་སྲེལ་འབད་ནི་
 གི་ཁས་ལྷན་ནི་ ཡངན་ བཀམ་སྲེལ་འབད་མི་ཚོགས།
- (ག) གལ་སྲིད་ཅ་དངོས་ཚུ་ཁས་ལེན་འབད་ཡོད་པའི་ དུས་ཚོད་ནང་འཁོད་ལུ་
 བཀམ་སྲེལ་འབད་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་གོང་ཚད་མར་སྦབ་ ཡངན་ དུལ་སྤོད་
 ཉེན་བསྐྱར་བརྒྱ་ཆ་༠.༥ རེ་སྡེ་ མཐོ་ཤོས་བརྒྱ་ཆ་༡༠ ཚུན་ཕོག། གལ་སྲིད་
 བྱ་ཐབས་རང་མེད་པར་ཕྱིས་སོང་པ་ཅིན་ བཀམ་སྲེལ་བ་ལུ་བཅའ་ཡིག་དང་
 སྲིགས་གཞི་འདིའི་འོག་ལུ་མར་སྦབ་ ཡངན་ དུལ་སྤོད་ཀྱི་འགན་འཁྲི་
 མི་ཕོག་ནི་ཨིན་རུང་ འབྲེལ་ཡོད་ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་ འོས་མཚམས་ལྡན་པའི་རྒྱུན་
 འབྲེལ་གྱི་ཐབས་ལམ་ཐོག་ལས་ བརྟེན་ལན་འབད་དེ་ཡོད་མི་ཅིག་དགོ།

- (d) Display all goods for sale to the consumer and affix a price, whether written, printed or stamped on goods or other materials used in connection with the goods displayed for sale. If more than one price is concurrently displayed on the same goods, the lowest price so displayed shall apply.
 - (e) Promote the safety of the consumer by:
 - (i) Passing on information on the risks posed by the product;
 - (ii) Keeping the documentation necessary for tracing the origin of the product;
 - (iii) Cooperating with the office of consumer protection in educating consumers.
18. Where a supplier knows that the goods placed in the market or supplied pose risks to the consumer or not in conformity with general safety requirements, the supplier shall:
- (a) Forthwith notify relevant enforcement agency in writing of that information;
 - (b) Take action to prevent risks to the consumers where the product is being or has been marketed or otherwise supplied to consumers.

(ང) ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་བཙེང་ནི་གི་ཅ་དངོས་ཚུ་ག་ར་ གསལ་སྟོན་འབད་དགོ་པའི་ཁར་
 ཅ་དངོས་ ཡངན་ ཅ་དངོས་བཙེང་ནི་གི་དོན་ལུ་ གསལ་སྟོན་འབད་ཡོད་མི་
 དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་ནང་ལག་ལེན་འཐབ་མི་དངོས་པོ་གཞན་གུར་ཡིག་བྲིས་
 གྱི་ཐོག་ལུ་ ཡངན་ སར་བསྐྱུན་འབད་མི་ཐིུ་རྒྱབ་མི་ག་ཅི་ཨིན་རུང་ ཞོང་
 ཚད་སྐྱར་དགོ། ཞོང་ཚད་ག་ཅིག་ལས་ལྷག་སྟེ་ གསལ་སྟོན་འབད་ཡོད་པ་ཅིན་
 གསལ་སྟོན་འབད་དེ་ཡོད་མི་ ཞོང་ཚད་རྒྱུང་ཤོས་དེ་སྤྱོད་འཇུག་འབད་དགོ།

(ཅ) གཤམ་གསལ་གྱི་ཐོག་ལས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡར་ཟུག་གཏང་དགོ་པའི་
 ཡང་:

- ༡) འཛོན་སྐྱེད་དེ་ལས་བརྟེན་ཏེ་ བྱང་ནི་ཨིན་པའི་ཉེན་ཁ་ཚུ་འོློར་ལས་
 བརྟེན་སྤོད་ནི།
- ༢) འཛོན་སྐྱེད་གྱི་འབྱུང་ཁུངས་འཚོལ་ཞིབ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ མཁོ་གཤམ་
 ཅན་གྱི་ཡིག་ཚུ་བཞག་ནི།
- ༣) ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ ཤེས་ཡོན་སྟེལ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་
 ཡིག་ཚང་དང་ག་ཅིག་ཁར་མཐུན་འབྲེལ་འབད་ནི།

༢༥. བཀའ་སྟེལ་བ་ཅིག་གིས་ སྤྱིར་བཏང་གི་ཉེན་སྲུང་དགོས་མཁོ་ཚུ་དང་ མཐུན་མ་སྟེ་
 མེད་མི་ཚོང་འབྲེལ་གྱི་དོན་ལུ་བཞག་སྟེ་ཡོད་མི་ ཅ་དངོས་ཚུ་ ཡངན་ བཀའ་སྟེལ་
 འབད་དེ་ཡོད་མི་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ལུ་ཉེན་ཁ་ཡོད་པ་ཤེས་པ་ཅིན་ཁོ་གིས་:

- (ཀ) བརྟེན་སྤོད་དེའི་སྐྱོར་ལས་ཡིག་ཐོག་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་བསྐྱར་སྤྱོད་ལས་སྟེ་ལུ་ དེ་
 འཕྲོ་ལས་བརྟེན་འབད་དགོ།
- (ཁ) འཛོན་སྐྱེད་ཚོང་འབྲེལ་འཐབ་བཞིན་དུ་ཡོད་མི་ ཡངན་ བཙེང་སྟེ་ཡོད་མི་
 ཡངན་ དེ་མིན་རུང་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་བཀའ་སྟེལ་འབད་དེ་ཡོད་ས་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་
 པ་ལུ་ཉེན་ཁ་སྤོན་འགོག་འབད་ཐབས་ལུ་བྱ་སྤྱོད་འཐབ་དགོ།

- (c) Co-operate with relevant agencies to prevent risks to the consumers.

Product Labeling

19. Products which are manufactured for sale or offered for sale in Bhutan, or imported for sale in Bhutan shall be labeled as per standards on labeling prescribed by relevant agencies of the government including but not limited to information prescribed under rule 22 or as per international standards on product labeling.
20. A manufacturer or supplier shall not be compelled to disclose confidential matters concerning production or manufacturing as a result of rule 19 unless such information are necessary for health, hygiene or safety of the consumer.
21. If the Office of Consumer Protection is of the opinion that a label does not conform with the requirements under this Rules and Regulations, the Office of Consumer Protection shall, in consultation with the relevant agency, have the authority to order the supplier or manufacturer to cease using such label or to rectify such label.

(ག) ཉེ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ ཉེན་ལ་སྤོན་འགོག་འབད་ཐབས་ལུ་འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་
དང་ གཅིག་ཁར་མཐུན་འབྲེལ་འཐབ་དགོ།

འཐོན་སྐྱེད་ཀྱི་ཁ་ཡིག་བཏགས་ནི།

༡༩. འབྲུག་ལུ་བཙུག་ཅིག་དོན་ལུ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་དེ་ཡོད་མི་ ཡངན་ བཙུག་ཅིག་དོན་
ལུ་བྱིན་ཏེ་ཡོད་མི་ ཡངན་ འབྲུག་ལུ་བཙུག་ཅིག་དོན་ལུ་ནང་འབྲེལ་འཐབ་སྡེ་ཡོད་མི་
འཐོན་སྐྱེད་ཚུ་ བཅའ་ཡིག་གི་དོན་ཚན་༢༩ པ་ནང་ཚེད་དུ་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ཡངན་
རྒྱལ་སྤྱིའི་འཐོན་སྐྱེད་ཁ་ཡིག་བཏགས་ཐངས་ཀྱི་གནས་ཚད་དང་འབྲེལ་ཏེ་ དེ་ཚུ་ལུ་
ཚད་འཛིན་མེད་པར་ འབྲེལ་ཡོད་གཞུང་གི་ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་ ཚེད་དུ་བཀོད་མི་ཁ་ཡིག་
བཏགས་ཐངས་ཀྱི་གནས་ཚད་ལྟར་དུ་ ཁ་ཡིག་བཏགས་དགོ།

༢༠. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་ ཡངན་ བཀའ་སྤྲེལ་བ་ཅིག་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་འཕྲོད་བསྟེན་
ཡངན་ གཙང་སྤྱོད་སྤྱི་དོན་ལུ་ དེ་བཟུམ་མའི་བདེ་དོན་དགོས་མཁོ་འཐོན་ན་
མ་གཏོགས་དེ་མིན་པ་ཅིན་ བཅའ་ཡིག་གི་དོན་ཚན་༡༩ པ་ལས་བརྟེན་ཏེ་ འཐོན་
སྐྱེད་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་གྱི་སྐོར་ལས་གསང་བའི་བདེ་དོན་ཚུ་ ཕྱིར་བཤད་འབད་ནི་
གི་འགན་དབང་བཀའ་མི་ཚོ་གོ།

༢༡. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་བསམ་འཆར་ལུ་ ཁ་ཡིག་ཅིག་བཅའ་ཡིག་དང་
སྤྱིགས་གཞི་འདི་གི་འོག་ལུ་ཡོད་པའི་དགོས་མཁོ་ཚུ་དང་མཐུན་མ་སྡེ་མེད་པ་མཐོང་པའི་
སྐབས་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་དང་གཅིག་ཁར་
གྲོས་བསྐྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་ བཀའ་སྤྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་ལུ་དེ་
བཟུམ་མའི་ཁ་ཡིག་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་ལས་བཀག་ནི་ ཡངན་ དེ་བཟུམ་མའི་ཁ་ཡིག་
དེ་ལེགས་བཙུག་འབད་དགོ་པའི་ བཀའ་རྒྱ་བྱིན་ཞིའི་དབང་ཚད་ཡོད།

Minimum Labeling Requirements for Goods

22. Product labeling shall include the following minimum labeling requirements:
 - (a) Trade or brand name;
 - (b) Trademark;
 - (c) Business name;
 - (d) Address of the manufacturer, importer, or re-packer of the product in Bhutan;
 - (e) Ingredients and compositions;
 - (f) Net weight, measure or numerical count;
 - (g) Country of manufacture;
 - (h) Date of manufacture and expiry date.
23. If a product is manufactured, refilled or repacked under license from a principal company, the label shall so state the fact.
24. Labeling shall be in Dzongkha or English and be legible.
25. Where the labeling is in languages other than Dzongkha and English, the same shall be translated into Dzongkha or English and affix either on product or shelf.

ཅདངོས་ཚུའི་དོན་ལུ་ཁ་ཡིག་བཏགས་ནི་གི་དགོས་མཁོ་ཉུང་མཐའ།

༢༢. འཕྲོན་སྐྱེད་གྲུང་ཁ་ཡིག་བཏགས་ནི་ནང་ གཤམ་གསལ་ཉུང་མཐའི་ཁ་ཡིག་གི་ དགོས་མཁོ་ཚུ་ཚང་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཚོང་ ཡངན་ ཚོང་ཏྲགས་ཀྱི་མིང།
- (ཁ) ཚོང་ཏྲགས།
- (ག) ཚོང་ལས་ཀྱི་མིང།
- (ང) འབྲུག་ལུ་འཕྲོན་སྐྱེད་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཡངན་ ནང་འབྲེན་འབད་མི་ ཡངན་ ཡང་བསྐྱུར་དོས་སྐྱེལ་འབད་མི་གི་ཁ་བྱང།
- (ཅ) རྩམ་སྦྱོར་དང་བཀོད་སྡིག།
- (ཆ) རྩིད་ཚད་ངེས་ཏིག་འཇལ་ཚད་ ཡངན་ ཨང་ཏྲགས་ཀྱི་གྲངས་ཚད།
- (ཇ) བཟོ་བསྐྱུན་འབད་སའི་རྒྱལ་ཁབ།
- (ཉ) བཟོ་བསྐྱུན་འབད་བའི་ཚེ་གངས་དང་ ཅུས་ཚོད་ཚོགས་པའི་ཚེ་གངས།

༢༣. ཚོང་སྡེ་གཙོ་བོ་ལས་ཚོགས་ཐམ་ལེན་ཏེ་ འཕྲོན་སྐྱེད་ཅིག་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་ཡོད་པ་ ཡངན་ ཡོག་བཅུགས་ནི་ ཡོག་སྡེ་སྐྱམ་རྒྱལ་ཡོད་པ་ཅིན་ ཁ་ཡིག་ནང་དེ་བཟུམ་མའི་ དངོས་དོན་དེ་བཀོད་དགོ།

༢༤. ཁ་ཡིག་དེ་རྫོང་ཁ་ ཡངན་ དབྱིན་སྐད་གང་རུང་ནང་བཏགས་དགོས་དང་ ལྷག་ ཚུགས་པ་སྡེ་དགོ།

༢༥. ཁ་ཡིག་དེ་རྫོང་ཁ་དང་དབྱིན་སྐད་མེན་པའི་སྐད་ཡིག་གཞན་ནང་ཨིན་པ་ཅིན་ དེ་ག་ ཨིན་མི་དེ་རྫོང་ཁ་ ཡངན་ དབྱིན་སྐད་ནང་སྐྱུར་འབད་དེ་ ཅདངོས་ ཡངན་ ཅ་ དངོས་བཞག་སའི་སྡེ་གསལ་གྲུ་ལུ་སྦྱར་དགོ།

Duties of Service Provider

26. A service provider shall:

- (a) Clearly indicate or show fees of the services offered,
- (b) Give an estimate of a service charge in written before the service is rendered if the fees are not indicated as required under rule 26 (a).

27. In case of maintenance or repairs, a service provider shall:

- (a) Describe the characteristics of the services including its duration as well as the costs of spare parts, materials and labour;
- (b) Use new spare parts or materials adequate for the product in question as authorized by the consumer and shall not charge for use of spares parts not authorized by the consumer;
- (c) Pay for the damages resulting from use of spare parts not authorized by consumer or use of substandard spare parts without consumer's knowledge;
- (d) Refund the consumer in case of deficiency in the service or loss of goods or damage to the goods rendering it inappropriate for a particular purpose in whole or in part;

ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་གི་འགན་འཁུར།

༢༤. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་ཅིག་གིས་:

- (ཀ) ཞབས་ཏྲིག་སྤྱོད་མི་གི་སྐྱ་འཇུས་ལ་གསལ་སྟེ་བཀོད་ནི་ ཡངན་ གསལ་སྟོན་འབད་དགོ།
- (ཁ) གལ་སྲིད་སྐྱ་འཇུས་ཚུ་བཅའ་ཡིག་གི་དོན་ཚན་^{༢༤} (ཀ) པའི་ནང་དགོས་མཁོ་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་མ་བཀོད་པ་ཅིན་ ཞབས་ཏྲིག་མ་སྤྱོད་པའི་ཉེ་མ་ཞབས་ཏྲིག་གི་སྐྱ་འཇུས་ཀྱི་སྟོན་ཚུ་ཅིས་ཅིག་ཡིག་ཐོག་ལུ་བྱིན་དགོ།

༢༥. ལྷན་སྐྱོང་ ཡངན་ བཅོམ་གི་དོན་ལུ་ཨིན་པ་ཅིན་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་ཅིག་གིས་:

- (ཀ) ཏུས་ཚོད་དང་དེ་བཟུམ་སྟེ་ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་ཚུ་དང་ དངོས་པོ་ལས་མི་ཚུ་འི་གོང་ཚད་བཅིས་ཏེ་ཞབས་ཏྲིག་གི་བྱང་ཚོས་ཚུ་གསལ་བཤད་འབད་དགོ།
- (ཁ) ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་གནང་བ་གོལ་མི་ལྟར་དུ་འབྲེལ་ཡོད་འཕྲོག་སྤྱོད་དེ་གི་དོན་ལུ་བརྟུབ་པའི་ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་ཡངན་ ཅ་ཆས་གསར་པ་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་དགོས་དང་ ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་གནང་བ་མེད་མི་ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་མི་གི་དོན་ལུ་ སྐྱ་འཇུས་བཀའ་མི་ཚོགས།
- (ག) ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་གནང་བ་མ་གྲུབ་མི་ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་ཚུ་ ལག་ལེན་འཐབ་མི་ལས་བརྟེན་ཏེ་ ཡངན་ ཁོ་གིས་མ་ཤེས་པར་སྐྱུས་ཚད་མེད་པའི་ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་ཚུ་ ལག་ལེན་འཐབ་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་གཞོན་སྐྱོན་བྱུང་མི་ལུ་ རིན་སྤོང་དགོ།
- (ང) ཞབས་ཏྲིག་ནང་གཞོན་སྐྱོན་ཡོད་མི་ ཡངན་ ཅ་དངོས་བྱང་སྟོར་ཤོར་བ་ཅིན་ ཡངན་ དམིགས་བསལ་གྱི་དགོས་དོན་ལུ་འོས་མཚམས་མེད་པའི་དཀའ་ངལ་བྱིན་མི་གཞོན་སྐྱོན་མཐོང་བ་ཅིན་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ལུ་རིན་དངུལ་ཡོངས་ཚུགས་ཡངན་ ཆ་གསལ་ཅིག་ལོག་སྤྱོད་དགོ།

- (e) Issue invoices and receipts for the work done, indicating the spare parts and materials used, their price and labour, the warranty, and other requirements as set forth in the Act and this Rules and Regulations;
 - (f) Be liable for deduction or payment of 0.5% per day upto a maximum of 10% of the total amount in case of failure to provide the services within the stipulated time as agreed. In the event of any unavoidable delay in the performance of the services, the service provider shall not be liable for deduction or payment under this Rules and Regulations provided the concerned consumer has been informed of such delay through appropriate means of communication;
 - (g) Deliver the products free of defects and of acceptable quality which is generally expected or entitled for performance of the services;
 - (h) Provide services and return the property in question without any damages.
28. The service provider shall charge a reasonable price for the services and where the price charged is not reasonable, the consumer shall refer the matter to the Office of Consumer Protection, consumer advocate, or Gup as the case may be,

- (3) ལཱ་འབད་ཚར་མི་གི་དོན་ལུ་ ཡན་ལག་མཁོ་ཆས་དང་ཅ་ཆས་ཚུ་ལག་ལེན་ འཐབ་སྟེ་ཡོད་མི་དེ་ཚུ་གི་ གོང་ཚད་དང་ལས་མི་གན་ལེན་དང་ བཅའ་ཁྲིམས་ དང་ བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདི་ཚུ་ནང་བཀོད་དེ་ཡོད་མི་དགོས་མཁོ་ གཞན་ཚུ་ བཀོད་དེ་ཅིས་ཤོག་དང་འབྲེལ་རྟུགས་ཚུ་སྟོན་དགོ།
- (ཆ) གལ་སྲིད་ཞབས་ཏྲུག་ཚུ་ལས་ལེན་འབད་དེ་ དུས་སྟབས་བཟོ་བའི་དུས་ཚོད་ ནང་འཁོད་ལུ་བྱིན་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ གོང་ཚད་མར་ཕབ་ ཡངན་ དངུལ་ སྟོན་ཉེན་བསྐྱར་བརྒྱ་ཆ་0.4 རེ་སྟེ་ མཐོ་ཤོས་བརྒྱ་ཆ་10 ཚུན་ཕོག། གལ་ སྲིད་ཞབས་ཏྲུག་གི་ལཱ་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ བྱ་ཐབས་རང་མེད་པར་བྱིས་ མོང་པ་ཅིན་ ཞབས་ཏྲུག་བྱིན་མི་ལུ་བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདི་ འོག་ལུ་ མར་ཕབ་ ཡངན་ དངུལ་སྟོན་གྱི་འགན་འཁུལ་མི་ཕོག་ནི་ཨིན་ རུང་འབྲེལ་ཡོད་ཉེ་སྟོན་པ་ལུ་ འོས་འཚམས་ལཱ་པའི་རྒྱུན་འབྲེལ་གྱི་ཐབས་ ལམ་ཐོག་ལས་བརྒྱུ་ལན་འབད་དེ་ཡོད་མི་ཅིག་དགོ།
- (ཇ) འཐོན་སྐྱེད་ཚུ་ཞབས་ཏྲུག་གུ་ཞེ་གི་དོན་ལུ་ སྦྱིར་བཏང་གི་རེ་འདོད་བསྐྱེད་ མི་ ཡངན་ ཐོབ་ལམ་ཡོད་མི་གཞོན་སྟོན་མེད་མི་དང་ངོས་ལེན་འབད་རུང་བའི་ སྤུས་ཚད་གྱི་ཐོག་ལུ་སྟོན་དགོ།
- (8) ཞབས་ཏྲུག་ཚུ་བྱིན་ཞིན་མ་ལས་ རྒྱ་དངོས་དེ་གཞོན་སྟོན་ག་ནི་ཡང་མེད་པར་ ལོག་སྟོན་དགོ།

22. ཞབས་ཏྲུག་བྱིན་མི་གིས་ཞབས་ཏྲུག་འདི་ཚུ་གི་དོན་ལུ་ རྒྱ་མཚན་ལཱ་པའི་གོང་ཚད་ བཀའ་དགོས་དང་ གོང་ཚད་བཀའ་མི་དེ་ རྒྱ་མཚན་དང་ལཱ་ཏྲུག་ཏྲོ་མེད་པ་ཅིན་ ཉེ་ སྟོན་པ་གིས་གནད་དོན་འདི་གི་སྐོར་ལས་ གནས་སྤངས་དང་བསྐྱུན་ཏེ་ ཉེ་སྟོན་པའི་ ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ ཉེ་སྟོན་པའི་ཚོད་ཚབ་ གཤོ་ལུ་སྤྲོད་ཞུ་འབད་ཞིན་མ་ལས་

who shall endeavor to resolve the matter based on the prevailing market price or reference price of similar services.

29. The service provider shall, wherever appropriate and required, display the following information:
- (a) Types of services;
 - (b) Particulars of the services;
 - (c) Fees for such services;
 - (d) Time frame for delivery of the services;
 - (e) Qualification of the service provider;
 - (f) Standard of services.

CHAPTER IV MISLEADING, FALSE REPRESENTATION AND UNFAIR TRADE PRACTICES

Misleading and False Representation

30. A service provider, manufacturer and supplier shall provide consumers with authentic information concerning their goods or services, and shall not make any false or misleading representation as specified under section 6 to 18 of the Act.

དེ་གིས་ཚོང་ལམ་ནང་ལག་ལེན་འབྲེལ་བཞིན་དུ་ཡོད་པའི་གོང་ཚད་ ཡངན་ དེ་དང་ཆ་
མཚུངས་པའི་ཞབས་ཏྲོག་ཚུའི་གོང་ཚད་ལུ་ གཞི་བཞག་སྟེ་གནད་དོན་དེ་ སེལ་ནི་ལུ་
འབད་བཅོམ་བསྐྱེད་དགོ།

༢༩. ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་གིས་ ག་ཏེ་འོས་འབབ་ཡོད་ས་དང་དགོས་མཁོ་འཕྲོན་ས་ལུ་
གཤམ་གསལ་བན་དོན་ཚུ་གསལ་སྟོན་འབད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཞབས་ཏྲོག་གི་དབྱེ་བ་དང།
- (ཁ) ཞབས་ཏྲོག་གི་ལ་གསལ།
- (ག) དེ་བཟུམ་མའི་ཞབས་ཏྲོག་ཚུའི་སྐྱེ་འབྲུག།
- (ང) ཞབས་ཏྲོག་སྒྲོད་ནི་གི་དོན་ལུ་དུས་རིམ།
- (ཅ) ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་གི་ཤེས་ཚད།
- (ཆ) ཞབས་ཏྲོག་གི་གནས་ཚད་ཚུ།

ལེའུ་བཞི་པ།

ཝོར་འཁྲིད་དང་ ཟུན་ཞུགས་བན་མཚོན་ ནང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན།

ཝོར་འཁྲིད་དང་ཟུན་ཞུགས་བན་མཚོན།

༣༠. ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ བཟུམ་སྟེལ་བ་ཅིག་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་
ཚུ་ལུ་ཁོང་རའི་ཅ་དངོས་དང་ཞབས་ཏྲོག་ཚུའི་སྐོར་ལས་ བདེན་ཁྱུངས་ཅན་གྱི་བན་
དོན་ཚུ་སྤོད་དགོ་པ་དང་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༤ པ་ ལས་༡༥ པ་ཚུན་ ཆེད་དུ་
བཀོད་དེ་ཡོད་མི་ལྟར་དུ་ ཝོར་འཁྲིད་དང་ཟུན་ཞུགས་ཀྱི་བན་མཚོན་ཚུ་བཀོད་མི་ཚོགས།

31. A service provider, manufacturer and supplier shall provide a correct and definite response to an inquiry from consumers about the nature, type, qualities, contents, safety issues and any other information related to the goods supplied or services provided.
32. A supplier, manufacturer or service provider, while marketing their goods or services, shall not by words or conduct:
 - (a) Directly or indirectly express or imply a false, misleading or deceptive representation concerning a material fact to a consumer;
 - (b) Exaggerate, or provide any ambiguity as to a material fact, or fail to disclose a material fact if that failure amounts to a deception; or
 - (c) Fail to correct an apparent misapprehension on the part of a consumer amounting to a false, misleading or deceptive representation.

False and Misleading Advertisement

33. No service provider, supplier or manufacturer shall make any advertisement:
 - (a) That is likely to imply a false or misleading representation of goods or services;

༢༡. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་ཅད་ངོས་ བཀའ་སྲེལ་འབད་མི་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་གི་རང་བཞིན་དང་ དབྱེ་བ་ ལྷུས་ ཚད་ ལང་ཟས་ ཉེན་སྲུང་གི་གནད་དོན་ཚུ་དང་ དེ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་བདམ་དོན་ ཚུ་གི་སྐོར་ལས་ ཅི་བ་བཀོད་མི་ལུ་ངེས་ཏྲིག་དང་ ཐད་ཀར་གྱི་ལན་གསལ་རྒྱབ་དགོ།

༢༢. བཀའ་སྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་ཅིག་གིས་ཁོང་རའི་ ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་ཚོང་འབྲེལ་འབྲེལ་པའི་སྐབས་ལུ་ཚིག་དོན་ ཡངན་ ཀྱུན་སྲོད་ཀྱི་ཐོག་ལས་གཤམ་གསལ་འབད་མ་ཚོག་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཉོ་སྲོད་པ་ལུ་ ཅཆས་ཀྱི་དངོས་དོན་སྐོར་ལས་ལོར་འཁྲིད་ ཡངན་ རླུན་ རྒྱགས་གཡོ་སྤྱོད་ཐད་ཀར་དུ་ ཡངན་ བརྒྱུད་དེ་བཤད་ནི་ ཡངན་ རློན་ནི།
- (ཁ) ཅཆས་ཀྱི་དངོས་དོན་སྐོར་ལས་ ལྷག་ཐེབས་བཀའ་ནི་ ཡངན་ མ་བདེན་ པའི་གཏམ་བཤད་ནི་ ཡངན་ གལ་སྲིད་འཇུག་ཤོར་སོང་མི་དེ་ གཡོ་སྤྱོད་གི་ གངས་སུ་ཨིན་པ་ཅིན་ ཅཆས་ཀྱི་དངོས་དོན་ཕྱིར་བཤད་འབད་མ་ཚུགས་མི།
- (ག) ཉོ་སྲོད་པ་ལུ་མངོན་གསལ་གྱི་གོ་བདམ་ཕྱིར་འགྱུར་སྲོད་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ལོར་ འཁྲིད་ ཡངན་ རླུན་རྒྱགས་ གཡོ་སྤྱོད་འདྲ་མཚོན་སྟོན་མི་ཚུ་ ལེགས་ བཅོས་མི་འབད་ནི།

ལོར་འཁྲིད་དང་རླུན་ལྷགས་ཀྱི་ཚོང་བསྐྱུགས།

༢༣. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་ ཡངན་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་གི་གིས་ཡང་ གཤམ་གསལ་ཚོང་བསྐྱུགས་གང་རུང་འབད་མ་ཚོག་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུ་ལྐོར་ལས་ ལོར་འཁྲིད་ཅན་ ཡངན་ རླུན་ རྒྱགས་ཀྱི་བདམ་མཚོན་སྟོན་ནི་གི་ཉེན་ཁ་ཡོད་མི།

- (b) In a manner that is misleading, fraudulent or deceptive with regard to the nature, properties, advantages or usage of the goods or services.

Unfair Trade Practices

- 34. A trade practice undertaken by a service provider, manufacturer and supplier shall be deemed unfair, if it:
 - (a) Is not professionally diligent; and
 - (b) Materially distorts, or is likely to materially distort, the economic behavior of the consumer.
- 35. Trade practice under this Rules and Regulations shall mean any commission and omission of act, representation or commercial communication, including advertising and marketing, by a service provider, supplier and manufacturer, which is directly connected with the promotion, sale or supply of a product or services to consumers, whether occurring before, during or after a commercial transaction.
- 36. Materially distort shall mean impairment of the average consumer's ability to make an informed decision thereby causing the consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise;

(ལ) ཅདངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་ཚུའི་རང་བཞིན་ ཡངན་ རྒྱ་དངོས་ཁེ་ཕན་
བཀོལ་སྤྱོད་ཚུའི་སྐོར་ལས་རྒྱུན་ལྷན་གསུམ་ ཡངན་ གཡོ་ཚོལ་གཡོ་སྐྱུ་གི་སྤྱོད་
ལམ་ཐོག་ལས།

བྲང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན།

༢༢. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་འབད་མི་ཚོང་
གི་ལག་ལེན་ཅིག་ གཡེ་སྲིད་གཤམ་གསལ་ཨིན་པ་ཅིན་ བྲང་བདེན་མེན་མ་སྟེ་བརྗེ་ནི་
འདི་ཡང་:

(༧) རྒྱ་དྲིག་གི་བཙོན་ལྷན་ཅན་མེན་མི་དང།

(ལ) ཉོ་སྤྱོད་པའི་དཔལ་འབྱོར་གི་སྤྱོད་ལམ་ལུ་ འཚབས་ཚེན་གི་གཞོན་སྦྱོན་བྱུང་མི་
ཡངན་ འཚབས་ཚེན་གི་གཞོན་སྦྱོན་འབྱུང་ནི་གི་ཉེན་ལ་ཡོད་མི།

༢༣. བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིག་གསུམ་གཞི་འདིའི་འོག་གི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཟེར་མི་འདི་ ཚོང་འབྲེལ་
སྤྱོད་ལེན་གི་ཉེ་མ་ ཡངན་ འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ ལུལ་མ་ནམ་བུང་བུང་མ་ཨིན་
རུང་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་འཐོན་སྦྱོང་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲིག་དར་ཁྱབ་གཏང་ནི་ ཡངན་
བཙོང་ནི་བཀའ་སྲེལ་འབད་ནི་དང་ ཐང་ཀར་དུ་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་ ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་
མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ཚོང་བསྐྱུགས་འབད་ནི་དང་
ཚོང་འབྲེལ་འཐབ་ཏུ་བྱ་སྤྱོད་གང་རུང་འཐབ་ནི་དང་ རྒྱབ་སྐྱུར་འབད་ནི་ ཡངན་ བན་
མཚོན་སྦྱོན་ནི་ཚོང་འབྲེལ་གི་རྒྱུན་འབྲེལ་ཚུ་ གང་རུང་ལུ་གོ་དགོ།

༢༤. འཚབས་ཚེན་གི་གཞོན་སྦྱོན་བྱུང་མི་ཟེར་མི་འདི་ སྤྱི་སྡེ་མས་གི་ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཤེས་མཐོང་
གི་ཐག་བཅད་ནིའི་ལྷོགས་གྲུབ་ལུ་གཞོན་པ་བྱུང་མ་ལས་བརྟེན་ཏེ་ དལ་གཞི་ཁོ་གིས་
དེ་བཟུམ་མི་འབད་ནི་ཨིན་རུང་ སྤྱོད་ལེན་གྱི་འབྱུར་དུ་གོས་ཐག་བཅད་དགོཔ་འཐོན་མི་
ལུ་གོ་དགོ།

37. Professional diligence shall mean an exercise of the special skill and care, good faith, and honest market practice which a service provider, supplier and manufacturer is reasonably expected to exercise towards consumers.
38. The commission of the following acts, among others, by the service provider, manufacturer and supplier shall be classified as unfair trade practices under this Rules and Regulations:
- (i) Claiming to be a signatory to a professional standard or code of conduct when the supplier, manufacturer or service provider is not;
 - (ii) Displaying a trust mark, quality mark or equivalent without having obtained the necessary authorization from relevant agencies;
 - (iii) Claiming that a professional standard or a code of conduct has an endorsement from a public or other body which it does not have;
 - (iv) Claiming that a supplier, manufacturer or service provider, including his trade or commercial practices, or a product has been approved, endorsed or authorized by a public or private body when the supplier, manufacturer or service provider, the trade

༢༧. ལྷ་རིག་གི་བརྩོན་ལུགས་ཟེར་མི་འདི་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་
བསྐྱུན་འབད་མི་གི་རྟོང་ལས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་གི་དོན་ལུ་རྒྱ་མཚན་དང་ལྷན་སྲེལ་ག་
ལེན་འཐབ་ནི་གི་ རེ་འདོད་བསྐྱེད་མི་དམིགས་བསལ་གྱི་རིག་ཚུལ་དང་ གཅེས་སྤྱོད་
དང་དམ་དང་ དང་བདེན་གྱི་ཚོང་འབྲེལ་ལག་ལེན་ལུ་གནས་ནི་ལུ་གོ་དགོ།

༢༨. ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་གིས་གནད་དོན་གཞན་
དང་གཅིག་ཁར་ གཤམ་གསལ་བུ་སྤྱོད་ཚུ་འཐབ་ནི་ལུ་ བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་
འདི་འོག་ལུ་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་སྲེལ་བཅི་ནི་འདི་ཡང་:

(༡) བཀའ་སྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་དེ་ ལྷ་
རིག་གི་གནས་ཚད་ ཡངན་ ཀུན་སྤྱོད་རྣམ་གཞག་གུར་ལག་བྲིས་བཀོད་མི་
མེན་རུང་ཨིན་སྲེལ་ཐོབ་བཟོད་བཀོད་ནི།

(༢) འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་ལས་ དགོས་མཁོ་ཅན་གྱི་དབང་ཚད་ཚུ་ ལེན་ལེན་མ་
མེད་པར་སློབ་གཏང་གི་རྟུགས་ སྤུས་ཚད་གི་རྟུགས་ ཡངན་ དེ་དང་འབྲེལ་མཉམ་
ཚུ་གསལ་སྟོན་འབད་ནི།

(༣) ལྷ་རིག་གི་གནས་ཚད་ ཡངན་ ཀུན་སྤྱོད་རྣམ་གཞག་དེ་ མི་དམངས་འདུས་
ཚོགས་ ཡངན་ འདུས་ཚོགས་གཞན་ལས་གནང་བ་མེད་རུང་ཡོད་པ་སྲེལ་ཐོབ་
བཟོད་བཀོད་ནི།

(༤) བཀའ་སྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་ ཚོང་
ཡངན་ ཚོང་འབྲེལ་ལག་ལེན་ ཡངན་ ཐོན་སྐྱེད་ཚུ་མི་དམངས་ ཡངན་ སྐར་
གྱི་འདུས་ཚོགས་ཀྱིས་ཆ་འཛོག་གུ་བ་ཡོད་པ་ གནང་བ་གྲོལ་ཡོད་པ་ ཡངན་
དབང་ཚད་སྤྱོད་སྤྱོད་པ་མེད་རུང་ཁོ་རའི་ཚོང་ ཡངན་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ལག་ལེན་
འཐོན་སྐྱེད་ཚུ་བཅིས་ཏེ་ བཀའ་སྲེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་རྟོག་

or commercial practices or the products have been not, or making such a claim without complying with the terms of the approval, endorsement or authorization;

- (v) Making an invitation to purchase products at a specified price without disclosing the existence of any reasonable grounds the supplier or manufacturer may have for believing that he will not be able to offer for supply, or to procure another supplier or manufacture to supply those products or equivalent products at that price for a period that is, and in quantities that are, reasonable having regard to the product, the scale of advertising of the product and the price offered;
- (vi) Making an invitation to purchase products at a specified price and then:
 - (a) Refusing to show the advertised item to consumers;
 - (b) Refusing to take orders for it or deliver it within a reasonable time; or
 - (c) Demonstrating a defective sample of it, with the intention of promoting a different product.

བྱིན་མི་གི་གནང་བ་ཡོད་པའི་ཐོབ་བཅའ་བཞུགས་པའི་ཕྱི་ལོ་ ཡང་ན་ ཆ་འཇོག་ ཡང་ན་
གནང་བ་ དབང་ཚད་སྤོང་མི་གི་ཆ་རྒྱུན་ཚུ་དང་མ་འཁྲིལ་བར་དེ་བཟུམ་མའི་
ཐོབ་བཅའ་བཞུགས་པའི་

(4) བཀའ་སྲུང་བ་ ཡང་ན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་གིས་དུས་ཡུན་དེ་གི་ནང་འཁོད་
ལུ་ ཞོང་ཚད་དེ་ཁར་འབོར་ཚད་དེ་ཚུ་འཐོན་སྐྱེད་དེ་གི་སྐོར་ལས་ རྒྱ་མཚོ་
ལཱ་པའི་བརྩེ་འཇོག་འབད་དེ་ཁོ་གིས་འཐོན་སྐྱེད་ཚོང་བསྐྱུགས་འབད་མི་ཚད་
གཞི་དང་ ཞོང་ཚད་གསལ་སྟོན་འབད་མི་ཚུ་འཐོན་སྐྱེད་དེ་ཚུ་ ཡང་ན་ འདྲ་
མཉམ་གྱི་འཐོན་སྐྱེད་དེ་ཚུ་ བཀའ་སྲུང་འབད་ནི་ ཡང་ན་ བཀའ་སྲུང་བ་
གཞན་མཁོ་སྐྱབ་འབད་ནི་ ཡང་ན་ ཐོན་སྐྱེད་དེ་ཚུ་བཀའ་སྲུང་གི་དོན་ལུ་
བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཚུ་གསལ་ནི་ཨིན་པའི་ཡིད་ཆེས་བསྐྱེད་ནི་གི་ གཞི་གནང་
རྒྱ་མཚོ་དང་ལཱ་པའི་སྤོང་མི་དེ་ སྤྱིར་བཏགས་འབད་བར་ཆེད་དུ་བཞུགས་
མི་གོང་ཚད་ཐོག་ལུ་ འཐོན་སྐྱེད་དེ་ཚུ་ཉོ་སྐྱབ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ཚོང་མགོ་
གཏང་ནི།

(6) འཐོན་སྐྱེད་ཅིག་ཆེད་དུ་བཞུགས་པའི་ ཞོང་ཚད་ཐོག་ལུ་ཉོ་བར་འོང་དགོ་པའི་ཚོང་
མགོ་གཏང་ཞིན་མ་ལས་

(ག) ཚོང་བསྐྱུགས་འབད་མི་ཅ་ཆས་ཚུ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་བཏོན་མི་བཏུབ་ནི་
ཡང་ན།

(ཁ) དེ་གི་དོན་ལུ་མཁོ་མངགས་དོས་ལེན་མི་འབད་ནི་ ཡང་ན་ རྒྱ་མཚོ་
ལཱ་པའི་དུས་ཡུན་ནང་འཁོད་ལུ་མི་སྤོང་ནི།

(ག) འཐོན་སྐྱེད་སོ་སོ་དར་བྱུང་གཏང་ནི་གི་དམིགས་པ་བསྐྱེད་དེ་ འདི་གི་
དབང་ཚད་སྤོང་ཚན་ཚུ་འབྲེམས་སྟོན་འབད་ནི།

- (vii) Falsely stating that a product will only be available for a very limited time, or that it will only be available on particular terms for a very limited time, in order to elicit an immediate decision and deprive consumers of sufficient opportunity or time to make an informed choice;
- (viii) Stating or creating an impression that a product can legally be sold when it cannot;
- (ix) Presenting rights as a distinctive feature of the supplier, manufacturer or service provider when they are already offered to the consumers under the Act or other existing laws of the country;
- (x) Using editorial content in the media to promote a product where a supplier, manufacturer or service provider has paid for the promotion without making that clear in the content or by images or sounds clearly identifiable by the consumer;
- (xi) Making a materially inaccurate claim concerning the nature and extent of the risk to the personal security of the consumer or his family if the consumer does not purchase the product;

- (ལ) ཉམ་སྤྱོད་པ་རྒྱ་གིས་ དེ་འཕྲོ་ལས་ཐག་བཅད་བཅུག་ནི་དང་ ཤེས་མཐོང་གི་
གདམ་ཁ་རྒྱུ་ལོ་གི་དོན་ལུ་གོ་སྐབས་ ཡངན་ ཅུས་ཚོད་ལངས་སྟེ་མ་ཐོབ་
བཟོ་ནི་གི་དོན་ལུ་ འཐོན་སྤྱོད་དེ་ཅུས་ལུན་ཚད་འཛིན་ཅིག་གི་ནང་འཁོད་ལུ་
རྒྱུ་མ་ཅིག་ ཡངན་ ཅུས་ཚོད་ཚད་འཛིན་དེ་གི་ནང་འཁོད་ལུ་དམིགས་བསལ་
གི་ཆ་རྒྱུན་ཐོག་ལུ་ རྒྱུ་མ་ཅིག་ཐོབ་རྒྱུ་གས་ནི་ཡིན་པའི་སྐོར་ལས་ལོར་འཁྲིད་
ཅན་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ཅ) འཐོན་སྤྱོད་ཅིག་ ཁྲིམས་མཐུན་གྱི་ཐོག་ལས་ བཅོང་མ་ཚོགས་ཡིན་རུང་
ཚོགས་སྟེ་བཀོད་ནི་ ཡངན་ ཚོགས་སྟེ་ཚོར་བཅུག་ནི།
- (ཆ) ཉེ་མ་ལས་ཉམ་སྤྱོད་པ་རྒྱ་ལུ་བཅའ་ཁྲིམས་ ཡངན་ ཆགས་ཡོད་པའི་རྒྱལ་
ཁབ་ཀྱི་ཁྲིམས་རྒྱུ་འོག་ལུ་ ཐོབ་དབང་སྤོང་ཚར་ཏེ་ཡོད་རུང་ བཀའ་སྟེལ་
བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་ཏོག་བྱིན་མི་གི་མངོན་གསལ་གྱི་
ལུང་ཚོས་ཅིག་སྟེ་ ཐོབ་དབང་སྤོང་ནི།
- (ག) ཉམ་སྤྱོད་པ་རྒྱ་གིས་ ཉིང་སངས་སྟེ་ངོས་འཛིན་འབད་རྒྱུ་གས་པའི་ནང་དོན་
ཡངན་ པར་རིགས་སྐྱ་སྐད་རྒྱ་ནང་གསལ་ཏོག་ཏོ་མ་བཟོ་བར་དར་ལུབ་གཏང་
ནི་གི་དོན་ལུ་ བཀའ་སྟེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ ཞབས་ཏོག་
བྱིན་མི་གིས་རིན་དུལ་སྤོང་དེ་ཡོད་པའི་ འཐོན་སྤྱོད་ཅིག་དར་ལུབ་གཏང་ནི་
གི་དོན་ལུ་ བན་བརྒྱུད་ནང་ཚོམ་སྐྱིག་པའི་ནང་དོན་སྟེ་ལག་ལེན་འབབ་ནི།
- (ང) གལ་སྲིད་ཉམ་སྤྱོད་པ་དེ་གིས་ འཐོན་སྤྱོད་དེ་ཉམ་སྐབས་མ་འབད་བ་ཅིན་ ཉམ་སྤྱོད་པ་
དེ་ ཡངན་ ཁོ་གི་བཟའ་ཚང་གི་སྐྱེར་གྱི་ཉེན་སྲུང་གི་རང་བཞིན་དང་ཉེན་ཁའི་
གནས་ཚད་རྒྱ་གི་སྐོར་ལས་ ལྷག་པར་དུ་མ་བདེན་པའི་ཐོབ་བཟོ་བཀོད་ནི།

- (xii) Promoting a product similar to a product made by a particular manufacturer in such a manner as to deliberately mislead the consumer into believing that the product is made by that same manufacturer when it is not;
- (xiii) Establishing, operating or promoting a pyramid promotional scheme where a consumer receives compensation that is derived primarily from the introduction of other consumers into the scheme rather than from the sale or consumption of products;
- (xiv) Claiming that the service provider, supplier or manufacturer is about to cease trading, providing services or move premises when he is not;
- (xv) Falsely claiming that a product is able to facilitate winning in games of chance;
- (xvi) Falsely claiming that a product is able to cure illnesses, dysfunction or malformations;
- (xvii) Passing on materially inaccurate information on market conditions or on the possibility of finding the product with the intention of inducing the consumer to acquire the product at conditions less favourable than normal market conditions;
- (xviii) Claiming to offer a competition or prize promotion without awarding the prizes described or a reasonable equivalent in a trade or commercial practice;

- (१२) འཕྱོད་སྐྱོད་ཅིག་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ག་ཅིག་གིས་ བཟོ་བཟོམ་མེན་རུང་
 ཡིན་མ་བཟུམ་སྡེ་ཚོར་བཅུག་སྟེ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཅིག་ལུ་ཆེད་དམིགས་ཀྱི་ཐོག་ལས་
 གོ་བཅུ་ཕྱི་འགྲུར་སྤྱོད་ཅི་གི་དོན་ལུ་ དེ་བཟུམ་མའི་སྤྱོད་ལམ་གྱི་ཐོག་ལས་
 དམིགས་བསལ་གྱི་བཟོ་བསྐྱུན་པ་ཅིག་གིས་ བཟོ་བའི་འཕྱོད་སྐྱོད་དང་ག་ཅིག་
 མཚུངས་ཀྱི་འཕྱོད་སྐྱོད་ཅིག་དར་ཁྱབ་གཏང་ནི།
- (१३) ཉོ་སྤྱོད་པ་ཅིག་ལུ་འཕྱོད་སྐྱོད་དེ་བཙོང་མི་ ཡངན་ བེད་སྤྱོད་འབད་མི་ལུ་བརྟེན་
 ཏེ་མེན་པར་གཙོ་བོ་རང་ ཉོ་སྤྱོད་པ་གཞན་ཚུ་ལས་འཆར་ནང་བཅུགས་མི་ལས་
 བརྟེན་ཏེ་ འཕྱོད་པའི་ལེ་ཕན་ཚུ་ཐོབ་མི་རིམ་བཅུགས་ཀྱི་དར་ཁྱབ་ལས་འཆར་
 གཞི་བཅུགས་འབད་ནི་ ཡངན་ ལག་ལེན་འཐབ་ནི་ དར་ཁྱབ་གཏང་ནི།
- (१ॣ) ཞབས་ཏྟིག་བྱིན་མི་ བཀྲམ་སྤེལ་བ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་ཚོང་ལུ་འབད་
 བེ་ ཡངན་ ཞབས་ཏྟིག་བྱིན་ནི་ལས་མཚམས་འཛོགས་འབད་འབད་མ་ ཡངན་
 ས་གནས་གཞན་ཁར་སློ་སློམ་མེད་རུང་ཡོད་པ་སྡེ་སྤྱབ་ནི།
- (१॥) འཕྱོད་སྐྱོད་འདི་གིས་ གོ་སྐབས་ཀྱི་རྒྱུན་ཚུང་ནང་རྒྱལ་ཁ་ཐོབ་ནི་ལུ་ཕན་
 འདེབས་འབད་ཚུགས་པའི་སྐོར་ལས་ རླུང་ལུགས་ཀྱི་ཐོག་ལས་སྤྱབ་ནི།
- (१०) འཕྱོད་སྐྱོད་འདི་གིས་ ཅན་གཞི་ལུ་ཕན་མ་ ཡངན་ ལུས་པ་འགྲུར་ནི་བཟོ་
 འགྲུར་ཚུགས་པའི་སྐོར་ལས་ རླུང་ལུགས་ཀྱི་ཐོབ་བརྗོད་བཏོང་ནི།
- (१०) ཉོ་སྤྱོད་པ་ལུ་ སྤྱིར་བཏང་ཚོང་ལམ་གྱི་ཆ་རྒྱུན་ཚུ་དང་ མ་མཐུན་པར་སྤྱབས་
 བདམ་ཉུང་སྤྱི་ཅིག་འབད་བའི་ཆ་རྒྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་ འཕྱོད་སྐྱོད་ཉོ་སྤྱོད་འབད་
 བཅུག་ནི་གི་དམིགས་པ་བསྐྱོད་དེ་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ཆ་རྒྱུན་ ཡངན་ འཕྱོད་སྐྱོད་
 འདི་ཐོབ་ཚུགས་པའི་སྐོར་ལས་ མ་བདེན་པའི་བཅུ་དོན་སྤེལ་ནི།
- (१ॠ) ཚོང་ ཡངན་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ལག་ལེན་ནང་ གསོལ་རས་ཆེད་དུ་བཏོང་དེ་ཡོད་
 མི་ ཡངན་ རྒྱ་མཚན་ལཱ་པའི་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་གསོལ་རས་མ་སྤྱོད་པར་ དོ་
 འགྲན་ ཡངན་ གསོལ་རས་ དར་ཁྱབ་ བྱིན་དོ་ཡོད་པ་སྡེ་སྤྱབ་ནི།

- (xix) Describing a product as ‘gratis’, ‘free’, ‘without charge’ or similar if the consumer has to pay anything other than the unavoidable cost of responding to the commercial practice and collecting or paying for delivery of the item;
- (xx) Including in a marketing material an invoice or similar document seeking payment which gives the consumer an impression that he has already ordered the marketed product when he has not;
- (xxi) Falsely claiming or creating an impression that a service provider, manufacturer and supplier is not acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession, or falsely representing oneself as a consumer;
- (xxii) Creating a false impression that after-sales service in relation to a product is available in Bhutan when it is not;
- (xxiii) Creating an impression that the consumer cannot leave the premises until a contract is formed;
- (xxiv) Conducting personal visits to the consumer’s home ignoring the consumer’s request to leave or not to return except in circumstances and to the extent justified to enforce a contractual obligation;

- (19) གལ་སྲིད་ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་ ཚོང་འབྲེལ་ལག་ལེན་དང་ བསྐྱེལ་བྱ་དོན་ལུ་སྤང་
 ཐབས་མེད་པའི་རིན་གོང་མེན་པའི་གཞན་ རིན་འབབ་སྤྱོད་དགོ་མི་ ཡངན་
 ཅད་ངོས་སྐྱེལ་ནི་གི་དོན་ལུ་རིན་འབབ་སྤྱོད་དགོ་པ་ཅིན་ འཐོན་སྐྱེད་ཅིག་
 ‘གསོལ་རས་སྐྱེ’ ཡངན་ ‘སྤོང་པར’ ‘གྲྭ་འཐུས་སྤྱོད་མ་དགོ་པ’ ཡངན་ དེ་
 དང་ཆ་འདྲ་མི་ཡིན་པའི་སྐྱོར་ལས་ འགྲེལ་བཤད་རྒྱུ་ནི།
- (20) ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ཡིག་ཆ་ ཡངན་ འབྱོར་འཛིན་དེ་བརྩམས་མའི་ ཡིག་ཆ་གཞན་
 ཚུ་ནང་ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་ ཚོང་འབྲེལ་འཐབ་ཚར་བའི་འཐོན་སྐྱེད་དེ་ ཁོ་གིས་ཉེ་
 མ་ལས་བཀོད་རྒྱ་བཏང་བཏང་མ་མེད་རུང་ ཡོད་པ་སྤྱི་ཚོར་བརྩམས་ནི་གི་ཚིག་ཚུ་
 བརྩམས་ནི།
- (21) རྒྱུ་ལུགས་ཀྱི་ཐོག་ལས་ ཁོ་ར་ཉོ་སྤྱོད་པ་ཅིག་ཡིན་མ་སྤྱེ་བཟོ་ཞེན་མ་ལས་
 ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྤེལ་བ་ཅིག་གིས་ཁོ་
 རའི་ཚོང་ ཡངན་ ཚོང་ལས་ བཟོ་རིག་ ལུ་རིག་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་
 གི་དགོས་དོན་ལུ་ བྱ་སྤྱོད་མ་འཐབ་པའི་སྐྱོར་ལས་ རྒྱུ་ལུགས་ཐོབ་བཟོ་
 བཀོད་ནི་ ཡངན་ ཚོར་སྤྲོད་བསྐྱེད་བརྩམས་ནི།
- (22) འཐོན་སྐྱེད་ཅིག་བཅོང་ཚར་བའི་ལུ་ལས་ཀྱི་ཞབས་ཏྲོག་ཚུ་ འབྲུག་ལུ་བྱིན་ནི་
 མེད་རུང་རྒྱུ་ལུགས་ཀྱི་ཐོག་ལས་ཡོད་པ་སྤྱི་ཚོར་བརྩམས་ནི།
- (23) ཉོ་སྤྱོད་པ་དེ་ གན་འཛིན་ཅིག་མ་བཟོ་ཚུན་ཚོང་ས་ཁོངས་དེ་ནང་ལས་ འབྲེལ་
 མེད་པའི་ཚོར་སྤྲོད་བསྐྱེད་བརྩམས་ནི།
- (24) གན་འཛིན་གྱི་ལག་འགན་ཚུ་འི་གནས་སྤངས་ཐོག་ལུ་དང་ དེ་ཚུ་བསྐྱར་སྤྱོད་
 འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ རྒྱ་མཚན་ཡོད་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་འབྲེལ་
 དགོ་པའི་སྐྱོར་ལས་ ཡངན་ ལོག་འོང་དགོ་པའི་སྐྱོར་ལས་ཏུ་བསྐྱུལ་འབད་
 མི་ལུ་ ཆམ་བཞག་པར་ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཁྱིམ་ནང་རང་དོན་ལུ་འོང་ནི།

- (xxv) Making persistent and unwanted solicitations by telephone, fax, e-mail or other remote media except in circumstances and to the extent justified to enforce a contractual obligation;
- (xxvi) Requiring a consumer to produce documents which is not relevant for processing a claim on an insurance policy or determining the validity of the claim or failing systematically to respond to pertinent correspondence, in order to dissuade a consumer from exercising his contractual rights;
- (xxvii) Including in an advertisement a direct exhortation to children to buy advertised products or persuade their parents or other adults to buy advertised products for them;
- (xxviii) Creating a false impression that the consumer has already won, will win, or will on doing a particular act win, a prize or other equivalent benefit, when in fact there is no prize or other equivalent benefits to be won or claiming of the prize or other equivalent benefit is subject to the consumer paying money or incurring a cost.

(25) གན་འཛིན་གྱི་ལག་འགན་ཚུའི་གནས་སྐབས་ཐོག་ལུ་དང་ དེ་ཚུ་བསྟར་སྲོད་
འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ རྒྱ་མཚན་ཡོད་ན་མ་གཏོགས་དེ་མིན་བརྒྱད་འཕྲིན་ ཡང་ན་
པར་འཕྲིན་ ཡོངས་འབྲེལ་ ཟུར་གནས་བདེ་བརྒྱད་གཞན་གྱི་ཐོག་ལས་འཕྲོ་
མཐུད་གྱི་ ཡང་ན་ དགོས་མཁོ་མེད་པའི་ལུ་ཚུགས་བསྐྱེད་ནི།

(26) ཉེན་བཙོལ་གྱི་ལས་འཆར་ཅིག་ཐོབ་བཟོད་བཀོད་ནི་གི་དང་ འདོད་ཡོད་མི་
ཉོ་སྲོད་པ་ཅིག་ཁོ་རའི་གན་འཛིན་གྱི་ཐོབ་དབང་ཚུ་བསྟར་སྲོད་འབད་ནི་ལས་
རྒྱབ་བཤུད་རྒྱབ་བཅུག་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཐོབ་བཟོད་དེ་ཆ་གནས་ཅན་ཨིན་མིན་
དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པ་སྟེ་ རྒྱ་མཚན་ལཱ་པའི་སྐོ་ལས་བཅི་འཛོག་འབད་མ་
ཚུགས་མི་ ཡང་ན་ མངོན་གསལ་གྱི་འབྲེལ་གཏོགས་ལུ་ ལན་འདེབས་
ལུགས་མཐུན་འབད་མ་ཚུགས་མི་ཡིག་ཆ་ཚུ་བཏོན་བཅུག་ནི།

(27) ཚོང་བསྐྱུགས་ནང་ཨ་ལོ་ཚུ་གིས་ ཚོང་བསྐྱུགས་འབད་མི་འཐོན་སྐྱེད་ཚུ་ཉོ་ནི་
གི་དོན་ལུ་ ཡང་ན་ སམ་ལུ་ ཡང་ན་ ན་ལོན་གཞན་ཚུ་ལུ་ ཚོང་བསྐྱུགས་
འབད་དེ་ཡོད་མི་འཐོན་སྐྱེད་ཚུ་ ཁོང་ལུ་ཉོ་དགོ་པའི་སྐོར་ལས་ཉལ་ཉོག་བཙོང་
བཅུག་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཨ་ལོ་ཚུ་ཐད་ཀར་དུ་སེམས་ལྷུ་མི་གི་གཏམ་ཚུ་བཅུགས་
ནི།

(28) ཉོ་སྲོད་པ་ཅིག་གིས་དངོས་དོན་ཐོག་ལུ་གསོལ་རས་ཅིག་ ཡང་ན་ དེ་དང་འབྲེལ་
མཉམ་གྱི་ཁེ་སན་གཞན་ཐོབ་ཐོབ་ཅིག་ག་ནི་ཡང་མེད་རུང་ ཡང་ན་ གསོལ་
རས་ ཡང་ན་ དེ་དང་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་ཁེ་སན་གཞན་ཐོབ་བཟོད་བཀོད་ནི་གི་དོན་
ལུ་ ཉོ་སྲོད་པ་གིས་ཉི་རུ་སྲོད་དགོ་པ་ ཡང་ན་ ཟང་སོང་གཏང་དགོ་པ་འཐོན་པ་
ཅིན་ ཉོ་སྲོད་པ་ཅིག་གིས་གསོལ་རས་ཅིག་ ཡང་ན་ དེ་དང་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་ཁེ་
སན་ཅིག་ཉེ་མ་ལས་ཐོབ་ཡོད་པ་ ཡང་ན་ ཐོབ་ནི་ཨིན་མ་ ཡང་ན་ དམིགས་
བསལ་གྱི་བྱ་སྲོད་ཅིག་འབད་བ་ཅིན་ཐོབ་ནི་ཨིན་པའི་སྐོར་ལས་ ཝེར་འབྲིད་
ཅན་གྱི་ཚོང་སྐབས་བསྐྱེད་བཅུག་ནི།

Land and Building

39. In addition to section 15 of the Act, no service provider, manufacturer and supplier shall make a false or misleading representation stating that the land or building:
- (a) Has certain characteristics when it does not have;
 - (b) Can lawfully be used, or is capable of being used, for a purpose that is unlawful or impracticable;
 - (c) Has or is proximate to any facilities, amenities or natural features when it does not have, or when such facilities are not available or proximate to it;
 - (d) Has necessary service, maintenance or repair facilities or parts are readily available for or within a reasonable period when they are not;
 - (e) Has been constructed using a high quality or standard materials or has quality or standard which it does not have;
 - (f) Has specific price advantage when it is not the case in reality;
 - (g) Has good quality of construction when it does not have;

ས་ཚད་དང་བྱིན་པ་

༢༩. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་ ༡༥ པའི་ ལ་སྐོང་ལུ་ཞབས་ཏོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་
འབད་མི་ བཟུམ་སྒྲེལ་བ་ག་གིས་ཡང་ ས་ཚ་ ཡངན་ བྱིན་ཅིག་གཤམ་གསལ་ལྟར་
ཨིན་པའི་སྐོར་ལས་ རོར་འབྲིད་ ཡངན་ རླུན་ལུགས་ཀྱི་བརྒྱུ་མཚོན་བཀོད་མ་ཚོགས་
མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) དམིགས་བསལ་གྱི་བྱུང་ཚེས་ཚུ་ མེད་རུང་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ཁ) དངོས་དོན་ཐོག་ལུ་ཁྲིམས་འགལ་ ཡངན་ ལག་ལེན་འཐབ་མ་བལུབ་པའི་
དགོས་དོན་ཅིག་གི་དོན་ལུ་ འདི་ལག་ལེན་འཐབ་ཚོགས་ ཡངན་ ལག་ལེན་
འཐབ་ནི་གི་འོས་འབབ་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ག) མཐུན་ཀྱེན་ ཡངན་ གཞི་རྟེན་མཁོ་ཆས་རང་བཞིན་གྱི་བྱུང་ནམ་ཚུ་མེད་རུང་
ཡངན་ དེ་བརྩམ་མའི་མཐུན་ཀྱེན་ཚུ་ཐོབ་མ་ཚུགས་པ་ ཡངན་ ཉེ་འདབས་ལུ་
མེད་རུང་དེ་ཚུ་ཡོད་པ་སྟེ་ ཡངན་ ཉེ་འདབས་ལུ་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ང) མཁོ་གལ་ཅན་གྱི་ཞབས་ཏོག་ ཡངན་ རླུན་སྐྱོང་ ཡངན་ བཅོམ་གི་མཐུན་
ཀྱེན་ ཡངན་ ཡན་ལག་ཅ་ཆས་ཚུ་དེ་འཕྲོ་ལས་ ཡངན་ རླུན་མཚན་ལུན་པའི་
རུས་ལུན་ནང་འཁོད་ཐོབ་ཚོགས་ཚོག་མེད་རུང་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ཅ) སྤྱི་ཚད་མཐོ་དྲག་ ཡངན་ གནས་ཚད་ཅན་གྱི་ཅ་དངོས་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་
སྟེ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་འབདམ་མེད་རུང་ ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི་ ཡངན་ སྤྱི་
ཚད་ ཡངན་ གནས་ཚད་མེད་རུང་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ཆ) རོམ་འབད་བ་ཅིན་དེ་བརྩམ་མེད་རུང་དམིགས་བསལ་གྱི་ གོང་ཚད་ཁེ་ཕན་
ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།
- (ཇ) བཟོ་བསྐྱུན་གྱི་སྤྱི་ཚད་ལེགས་ཤོམ་མེད་རུང་ཡོད་པ་སྟེ་བཀོད་ནི།

- (h) Is not under any security, mortgage or hypothecation when it is actually under a security, mortgage or hypothecation.

CHAPTER V SAFETY, WEIGHTS AND MEASURES OF GOODS AND SERVICES

Safety Standards

- 40. The board, in consultation with relevant agencies, may prescribe mandatory standards for goods and services made available in the market.
- 41. The board, in consultation with the relevant agencies, may adopt standards which are internationally recognized such as CODEX, International Organization for Standardization (ISO), International Electro Technical Commission (IEC), etc. or regional standards, wherever applicable, for compliance by service provider, manufacturer and supplier.
- 42. Notwithstanding Rule 40, where there are no safety standards prescribed, the service provider, manufacturer or supplier in addition to the requirements under section 21 of the Act, shall comply with international standards as recognized by relevant agencies in Bhutan.

- (9) རོ་མ་འབད་བ་ཅིན་ཉེན་སྲུང་ཐོག་ལུ་ ཡངན་ གཏའ་མར་ ཡངན་ བདོག་ གཏང་སྡེ་བཅོལ་བཞག་སྟེ་ཡོད་ཅུང་ཉེན་སྲུང་ ཡངན་ གཏའ་མ་བདོག་གཏང་ གྱི་འོག་ལུ་མེན་མ་སྡེ་བཀོད་ནི།

ལེའུ་ལྷ་ས།

ཅད་དོས་དང་ ཞབས་རྟོག་ཚུ་ཉེན་སྲུང་དང་ སྦྱིད་ཚད་ འཇལ་ཚད།

ཉེན་སྲུང་གི་གནས་ཚད།

༧༠. བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་དང་གཅིག་ཁར་ རྩོམ་བསྐྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་ ཚོང་ལམ་ནང་ཐོབ་ཚུགས་པ་སྟེ་བཟོ་སྟེ་ཡོད་པའི་ ཅད་དོས་དང་ཞབས་རྟོག་ཚུ་གི་དོན་ ལུ་ དགོས་ངེས་ཅན་གྱི་གནས་ཚད་ཚུ་ཆེད་དུ་བཀོད་ཚོགས།

༧༡. བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་འོས་འབབ་ཡོད་ས་ལུ་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་ མི་ བཀའ་སྟེལ་བ་གིས་དེ་གུར་གནས་ནི་གི་དོན་ལུ་འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་དང་གཅིག་ ཁར་རྩོམ་བསྐྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་ ཀོ་རྟེགས་གནས་ཚད་བཟོ་མི་རྒུལ་སྦྱིའི་ལས་སྡེ་ (ཨའི་ ཨེས་ཨ་) རྒུལ་སྦྱིའི་གྲོག་ཆས་ཀྱང་རིག་ལྟན་ཚོགས་ (ཨའི་ཨི་སི་) ལ་སོགས་པ་ བཟུམ་རྒུལ་སྦྱི་ལུ་ངོས་འཛིན་ཅན་གྱི་གནས་ཚད་ཚུ་ ཡངན་ ལུང་ཚུགས་གྱི་གནས་ ཚད་ཚུ་ཆ་འཛིག་འབད་ཚོགས།

༧༢. བཅའ་ཡིག་གི་དོན་ཚན་༧༠ པ་ ལུ་མ་ལྟོས་པར་ ཉེན་སྲུང་གནས་ཚད་ཆེད་དུ་བཀོད་ དེ་མེད་ས་ལུ་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྟེལ་བ་གིས་ དོན་ཚན་༧༡ པའི་ འོག་གི་དགོས་མཁོ་ཚུ་འི་ལ་སྦྱིང་ལུ་ འབྲུག་ལུ་འབྲེལ་ཡོད་ལས་ སྡེ་ཚུ་གིས་ རོས་འཛིན་འབད་བའི་རྒུལ་སྦྱིའི་གནས་ཚད་ཚུ་དང་འབྲེལ་དགོ།

43. A service provider, manufacturer and supplier shall comply with mandatory safety standards which may be prescribed by the relevant agencies from time to time.

Display of Warnings

44. A supplier or manufacturer shall display signs of warning or caution on such goods that a consumer may need to be aware of.
45. A manufacturer and supplier of unsafe goods shall provide the consumer with adequate instructions for safe handling or use of those goods.

Weights & Measures

46. A service provider, manufacturer and supplier shall sell goods or provide services using weighing or measuring instruments that are duly certified by Bhutan Standard Bureau.
47. All weighing and measuring equipment for use in trade, industry or commercial markets shall be subject to:

༤༣. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་དགོས་མཁོ་
འཐོན་ས་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་གིས་དུས་དང་ དུས་ཚོད་ལུ་ཆེད་དུ་བཀོད་མི་
དགོས་ངེས་ཅན་གྱི་ ཉེན་སྲུང་གི་གནས་ཚད་ཚུ་དང་འཁྲིལ་དགོ།

ཉེན་བརྒྱུལ་སྡོན་འབད་ནི།

༤༤. བཀའ་སྲེལ་བ་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ཅིག་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཅིག་གིས་ཉ་གོ་
དགོ་པའི་ ཅད་ངོས་དེ་ཚུ་གུར་ག་ཏེ་རང་དགོས་མཁོ་འཐོན་རུང་ ཉེན་བརྒྱུལ་ ཡངན་
ཉེན་བསྐྱུལ་གྱི་བརྒྱུལ་ཚུ་ གསལ་སྡོན་འབད་དགོ།

༤༥. ཉེན་སྲུང་མེད་པའི་ཅད་ངོས་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་ཅ་
དངོས་དེ་ཚུ་ ཉེན་སྲུང་དང་ལྷན་མ་སྲེལ་འཆང་སྤྱོད་འབད་ཐངས་ ཡངན་ ལག་ལེན་
འཐབ་ཅི་གི་དོན་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ལུ་བཀོད་ཆུ་ཚུ་ལངས་སྡེ་བྱིན་དགོ།

ལྷིང་ཚད་དང་ འཇལ་ཚད།

༤༦. ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་ འབྲུག་
གནས་ཚད་བཀོད་འཛིན་གྱིས་ ངོས་སྤྱོད་མཐིལ་བྱིན་འབད་བའི་ལྷིང་ཚད་འཇལ་ནི་
དང་ ཚད་འཇལ་མི་ཅ་ཆས་ལག་ལེན་འཐབ་ཐོག་ལས་ ཅད་ངོས་བཙོང་ནི་ ཡངན་
ཞབས་ཏྲིག་བྱིན་དགོ།

༤༧. ཚོང་ ཡངན་ བཟོ་གྲྭ་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ཚོང་ལམ་ནང་ལག་ལེན་འཐབ་མི་ ལྷིང་ཚད་
འཇལ་ནི་དང་ཚད་འཇལ་མི་ཅ་ཆས་ཚུ་ག་ར་ གཤམ་གསལ་གྱི་དབང་ལུ་འདུ་དགོ་མི་
འདི་ཡང་:

- (a) Verification and stamping or certification by Bhutan Standard Bureau, prior to its use for commercial purpose, in accordance with requirements prescribed by the Bhutan Standards Bureau;
 - (b) Verification and stamping or certification by the Bhutan Standard Bureau after repair or modifications, if any.
48. The Office of Consumer Protection may, either in response to consumer complaints or as part of its oversight function, carry out inspection of weighing and measuring equipment used by service provider, manufacturer and supplier for sale of goods and services in the market place.

CHAPTER VI PRODUCT LIABILITY

Defective Product

49. For the purpose of section 69, a product shall not be considered defective for reasons that a better product is subsequently put into circulation.

(ཀ) འབྲུག་གནས་ཚད་བཀོད་འཛིན་གྱིས་ཆེད་དུ་བཀོད་མི་དགོས་མཁོ་ཚུ་དང་
འཁྲིལ་ཏེ་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་དོན་ལུ་ལག་ལེན་མ་འབབ་པའི་ཉེ་མ་ འབྲུག་
གནས་ཚད་བཀོད་འཛིན་གྱིས་བདེན་དཔུང་དང་བདེན་ཉུགས་ ཡངན་ རོས་
སྦྱོར་འབད་དགོཔ།

(ཁ) གལ་སྲིད་བཙོལ་ ཡངན་ འགྱུར་བཙོས་མེ་འབད་བ་ཅིན་དེ་གི་ཤུལ་ལས་
འབྲུག་གནས་ཚད་བཀོད་འཛིན་གྱིས་བདེན་དཔུང་དང་བདེན་ཉུགས་ ཡངན་
རོས་སྦྱོར་འབད་དགོཔ།

༤༤. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་ཉོགས་བཤད་བཀོད་མི་གི་གཤོང་
ལེན་ལུ་ ཡངན་ ལྷ་རྟོག་གི་བྱ་སྤོའི་ཆུ་ཤས་ཅིག་སྤེལ་ཚོང་ལམ་ནང་ཅད་རོས་དང་ཞབས་
ཏོག་བཙོང་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཞབས་ཏོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟུམ་སྤེལ་
བ་གིས་ལག་ལེན་འབབ་མི་ སྤྱིད་ཚད་འཇལ་ནི་དང་ཚད་གཞི་འཇལ་མི་ཅ་ཆས་ཚུ་
ཞིབ་དཔུང་འབད་ཚོག།

ལེའུ་རྒྱལ་པ། འཐོན་སྐྱེད་གི་ཉེན་འཁྲི།

སྤྱོད་ཞུགས་འཐོན་སྐྱེད།

༤༥. དོན་ཚན་༤༧ པའི་དགོས་དོན་ལུ་ འཐོན་སྐྱེད་ཅིག་འཐོན་སྐྱེད་དེ་བ་རྒྱལ་ཅིག་ཤུལ་
ལས་ བཟུམ་སྤེལ་ནང་བཏོན་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ སྤྱོད་ཞུགས་ཀྱི་འཐོན་སྐྱེད་འབད་བཙུ་
ནི་མེད།

50. A manufacturer and supplier may not be liable for defective products if he proves that:
- (a) He did not put the product into circulation;
 - (b) The defect did not exist at the time when the product was put into circulation by him or that the defect occurred afterwards;
 - (c) The product was not manufactured or supplied by him;
 - (d) The defect is due to compliance of the product with mandatory regulations or standards issued by relevant authorities;
 - (e) The state of scientific and technical knowledge at the time when the product was put into circulation was such that it was not possible to detect the defect; or
 - (f) The defect of the product is attributable to the defective components or wrong fitting of the components subsequently, in which case the manufacturer of the components shall be liable for defective product.

CHAPTER VII ADMINISTRATIVE PENALTIES

Penalties against Grievances

51. If the Office of Consumer Protection or consumer advocate or authorized officer in the Regional Trade and Industry Office is of the opinion that a service provider,

40. བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་དང་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་ལུ་ གཤམ་སྲིད་ཁོ་གིས་གཤམ་གསལ་གསལ་
 ལྟར་དུ་ བདེན་ལུངས་བཀའ་ཚུགས་པ་ཅིན་ སྲོན་ལུགས་ཀྱི་ཉེས་པ་མི་འཁྲི་ནི་འདི་
 ཡང་:

- (ཀ) ཁོ་གིས་འཐོན་སྐྱེད་དེ་བཀའ་སྲེལ་མ་འབདམ།
- (ཁ) འཐོན་སྐྱེད་དེ་བཀའ་སྲེལ་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་སྲོན་ལུགས་ཏེ་མེདཔ་ ཡངན་
 སྲོན་དེ་ཤུལ་ལས་བྱུང་ཡོདཔ།
- (ག) འཐོན་སྐྱེད་དེ་ཁོ་གིས་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་འབདམ་ ཡངན་ བཀའ་སྲེལ་འབད་
 འབདམ་མེནམ།
- (ང) སྲོན་དེ་འབྲེལ་ཡོད་དབང་འཛིན་ཚུ་གིས་ སྲོད་མི་དགོས་ངེས་ཅན་གྱི་སྲིགས་
 གཞི་ཚུ་ ཡངན་ གནས་ཚད་ཚུ་དང་འཁྲིལ་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་བྱུང་ཡོདཔ།
- (ཅ) འཐོན་སྐྱེད་དེ་བཀའ་སྲེལ་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ཚན་རིག་ ཡངན་ འཕྲུལ་
 རིག་གི་ཤེས་ཡོན་གྱི་གནས་སྤངས་འདི་གིས་ སྲོན་བདའ་བུན་མ་ཚུགསཔ།
- (ཆ) འཐོན་སྐྱེད་ཀྱི་སྲོན་དེ་ ཆཤས་ཀྱི་སྲོན་ཨིན་མི་ ཡངན་ ཆཤས་མཐུད་སྲིག་ཕྱི་
 འཕྲུལ་འབད་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་བྱུང་བུངམ་ཨིན་པ་ཅིན་ སྲོན་ཡོད་མི་འཐོན་སྐྱེད་
 དེ་གི་དོན་ལུ་ཆཤས་བཟོ་བསྐྱུན་པ་ལུ་ཉེས་པ་འཁྲི་དགོ།

ལེའུ་བརྟན་པ།

བདག་སྲོད་དང་འབྲེལ་བའི་ཉེས་བྱ།

སྤྲུག་གྲོང་གི་ཉེས་བྱ།

41. ཉོ་སྲོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ ཉོ་སྲོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་
 བཟོ་བྱ་ཡིག་ཚང་གི་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱི་བསམ་འཆར་ལུ་ ཞབས་ཏོག་
 བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྲེལ་བ་ཅིག་གིས་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་

manufacturer and supplier has violated section 6 to 18 of the Act, a penalty in accordance with section 78 of the Act, shall be imposed as follows:

- (a) Pay a fine equivalent to the value of the goods or services in question; or
 - (b) Rectify the false and misleading representation within 14 (fourteen) days.
52. If a service provider, manufacturer and supplier fails to rectify the false and misleading representation or pay the fine equivalent to the value of the goods and services then the service provider, manufacturer and supplier shall be liable to:
- (a) Pay a fine equivalent to the value of the goods or services in question; and
 - (b) Cancellation of business license in consultation with relevant licensing authority.
53. The value of goods and services for:
- (a) Individual based trade practice violations shall be the value as determined by dispute settlement committee;
 - (b) General trade practice violations shall be the value equivalent to value of goods sold or services provided through unfair trade practices or equivalent to value

ཚན་༤ ལས་ ༡༥ རྩོམ་ཚོད་འགལ་ཡོད་པ་སྟེ་ འཆར་བ་ཅིན་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་
ཚན་༡༥ པ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ ཉེས་བྱ་བ་ཀལ་དགོས་འདི་ཡང་:

(ཀ) ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲོག་དེ་གི་གནས་གོང་དང་ མཉམ་པའི་ཉེས་བྱ་སྟོན་
དགོས། ཡངན།

(ཁ) ཉིན་མེད་ཀྱི་གི་ནང་འཁོད་ལུ་ རྩོམ་ཞུགས་དང་མོར་འཁྲིལ་གྱི་བརྟེན་མཚན་དེ་
ལེགས་བཅོས་འབད་དགོས།

༥༢. གཤམ་གསལ་ ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཀའ་སྟེལ་བ་ཅིག་གིས་
རྩོམ་ཞུགས་ ཡངན་ མོར་འཁྲིལ་གྱི་བརྟེན་མཚན་དེ་ལེགས་བཅོས་འབད་མ་བརྟེན་
ཡངན་ ཅད་ངོས་དང་ཞབས་ཏྲོག་རྩོམ་དང་གནས་གོང་མཉམ་པའི་ཉེས་ཆད་སྟོན་མ་
བརྟེན་པ་ཅིན་ ཁོ་ལུ་གཤམ་གསལ་ཉེས་བྱ་འཁྲིལ་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

(ཀ) ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་ཏྲོག་དེ་རྩོམ་གནས་གོང་དང་མཉམ་པའི་ཉེས་བྱ་སྟོན་
ཅི་དང།

(ཁ) འབྲེལ་ཡོད་ཚོག་ཐམས་དབང་འཛིན་དང་གཅིག་ཁར་གྲོས་བསྐྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་
ཚོང་གི་ཚོག་ཐམས་ཆམེད་གཏང་ནི།

༥༣. གཤམ་གསལ་གྱི་དོན་ལུ་ ཅད་ངོས་དང་ཞབས་ཏྲོག་གི་གནས་གོང་འདི་ཡང་:

(ཀ) རང་རྒྱུ་ལུ་བརྟེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་མི་རྩེ་ ཚུད་ཉོགས་འདུམ་
འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་གིས་ཐག་བཅད་མི་ལྟར་དུ་ གནས་གོང་བཏོན་དགོས་དང།

(ཁ) སྤྱིར་བཏང་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་མི་རྩེ་ ཅད་ངོས་ ཡངན་ ཞབས་
ཏྲོག་བཅོང་ཚར་མི་ ཡངན་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཐོག་ལས་
སྟོན་མི་རྩེ་ གནས་གོང་དང་འབྲེན་མཉམ་གྱི་གནས་གོང་ ཡངན་ གནས་གོང་
དེ་ཐག་བཅད་མ་རྩེ་གསལ་པ་ཅིན་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཐོག་

of two weeks sale proceeds collected through such unfair trade practices if the value cannot be determined.

54. Pursuant to section 80 of the Act, any property or financial damages to a consumer as a result of the acts of a service provider, manufacturer and supplier under section 6 to 18 of the Act shall be compensated in accordance to the provision of the Act. In case of physical injury to a consumer, it shall be dealt as per section 97 of the Act.

Non-Compliance of the award

55. If a service provider, manufacturer and supplier fails to comply with the decisions of the committee or orders of the board, or the orders under this Part, he shall be guilty of the offence of obstruction of lawful authority as per Section 119 of the Act and shall be dealt in accordance with the Penal Code of Bhutan.

CHAPTER VIII CONSUMER BOARD

Consumer Board

56. In pursuant to section 83 and 84 of the Act, the Government shall, through an executive order, establish a Consumer Board consisting of the following members:

ལས་ཐོབ་པའི་ བརྒྱན་ཕྱག་གཉིས་ཀྱི་ཚོང་གི་འབྲུང་ཐོ་དང་ འབྲ་མཉམ་གྱི་
གནས་ཤོང་བརྟོན་དགོ།

༥༤. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༠ པ་དང་ འཁྲིལ་ཏེ་བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༤ པ་ལས་
༡༥ པ་ཚུན་གྱི་འོག་ལུ་ ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟུམ་སྐྱེལ་
བ་ཅིག་གི་བྱ་སྤྱོད་ལས་བརྟེན་ཏེ་ ཉེ་སྤྱོད་པ་ཅིག་ལུ་ ཟུ་དངོས་ ཡངན་ དངུལ་
འབྲེལ་གཞོན་སྐྱོན་གང་རུང་བྱུང་པ་ཅིན་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དགོངས་དོན་དང་འཁྲིལ་ཏེ་
ཟུད་འབྲུས་སྤོད་དགོ། ག་དེམ་ཅིག་འབད་ཉེ་སྤྱོད་པ་ཅིག་ལུ་ དངོས་གཞུགས་ཀྱི་མ་
སྐྱོན་རེ་བྱུང་པ་ཅིན་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༤༡ པ་དང་ འཁྲིལ་ཏེ་དང་ལེན་འབབ་
དགོ།

གྲོས་ཚོད་ལུ་མ་གནས་པ།

༥༥. གལ་སྲིད་ ཞབས་ཏྲོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟུམ་སྐྱེལ་བ་ཅིག་གིས་
ཚོགས་ཚུང་གི་གྲོས་ཚོད་ ཡངན་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་བཀའ་རྒྱ་ ཡངན་ ལེའུ་འདྲིའི་
འོག་གི་བཀའ་རྒྱ་ཚུ་ལུ་མ་གནས་པ་ཅིན་ ཁོ་ལུ་ཁྲིམས་མཐུན་དབང་འཛིན་ལུ་བར་
གཤམས་འབད་བའི་གཞོན་འགོལ་གྱི་ཉེས་སྐྱོན་སྤེ་ བཅའ་ཁྲིམས་འདི་གི་དོན་ཚན་༡༡༤
པ་དང་ འབྲུག་གི་ཉེས་འགོལ་ཁྲིམས་དེམ་དང་འཁྲིལ་བ་ཅི་དགོ།

བརྒྱན་པ།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་ཚོགས།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་ཚོགས།

༥༦. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༣ པ་དང་ ༥༤ པ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ གཞུང་གིས་ འཛིན་
སྐྱོང་བཀའ་རྒྱའི་ཐོག་ལས་ གཤམས་གསལ་འབྲུས་མི་ཚུ་ཡོད་མི་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་
ཚོགས་ཅིག་གཞི་བཙུགས་འབད་དགོ།

- (a) Chairperson, who shall be the Secretary of the Ministry of Economic Affairs;
 - (b) One member each from different relevant ministries subject to a maximum of two;
 - (c) Two representatives from the Civil Society Organizations;
 - (d) Two representatives from the general public, who shall be senior citizens or experts; and
 - (e) Head of the Office of Consumer Protection, who shall be the ex-officio member Secretary to the Board.
57. A person shall possess a minimum of a bachelor's degree or equivalent qualification to qualify as a member of the board.
58. Senior citizens, for the purpose of this Rules and Regulations, shall be those individuals whose age is above 58 years old.
59. Experts, for the purpose of this Rules and Regulations, shall be an expert in the field of trade, economics, law, and other relevant fields relating to trade and commerce.
60. A member shall be disqualified from the board if the member is:
- (a) Adjudged to be of unsound mind by a competent authority;
 - (b) Terminated from any public service;

- (ཀ) ལྷི་འཛིན་འདི་བལྟན་རྒྱལ་ལྟན་ལག་གི་བྱང་ཆེན་ཨིན་དགོང་དང་།
- (ཁ) འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ལྟན་ལག་སོ་སོ་ལས་འབྲུས་མི་རེ་སྟེ་མང་ཤོས་གཉིས།
- (ག) ཞི་བའི་མི་སྟེ་ལས་ཚོགས་ལས་ངོ་ཚབ་གཉིས།
- (ང) ཟན་རིམ་མི་ཁྲུངས་ ཡངན་ མཁས་མཚོག་ཨིན་དགོ་མི་སྦྱིར་བཏང་མི་དམང་
ལས་ངོ་ཚབ་གཉིས།
- (ཅ) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་འགོ་འཛིན་དེ་ གོ་གནས་ལས་བརྟེན་པའི་
བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འབྲུས་མི་བྱང་ཆེན་ཨིན།

༥༧. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འབྲུས་མི་སྟེ་ བྱང་ཆད་ཆང་ཞི་གི་དོན་ལུ་ མི་ངོ་ཅིག་གིས་ ཉུང་ཤོས་
རང་གཞུག་ལག་ཤེས་ཚད་ ཡངན་ དེ་དང་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་ཤེས་ཚད་འཆང་དགོ།

༥༨. བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདི་གི་དོན་ལུ་ ཟན་རིམ་མི་ཁྲུངས་ཟེར་མི་དེ་ སྦྱོར་ལོ་
༥༥ ཡན་ཆད་འབད་མི་ མི་ངོ་ཅུ་ལུ་གོ་དགོ།

༥༩. བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདི་དོན་ལུ་ མཁས་མཚོག་ཟེར་མི་འདི་ ལྷིམས་དང་
ཚོང་ དཔལ་འབྱོར་གྱི་ཚོས་ཚན་དང་ དེ་ལས་ཚོང་དང་ ཚོང་འབྲེལ་དང་ འབྲེལ་བ་
ཡོད་པའི་ཚོས་ཚན་ཚུ་ནང་ མཁས་མཚོག་ལུ་གོ་དགོ།

༦༠. འབྲུས་མི་ཅིག་བཀོད་ཚོགས་ལས་ སྦྱིར་བཏོན་འབད་དགོ་མི་འདི་ཡང་ གལ་སྲིད་
འབྲུས་མི་

- (ཀ) ཚད་ལྡན་དབང་འཛིན་ཅིག་གིས་ སེམས་ཁམས་བརྟན་ཏོག་ཏོ་མེད་པ་སྟེ་
གོས་ཚོད་གྲུབ་ཡོད་པ།
- (ཁ) མི་དམངས་ལཱ་གཞི་གཞུང་ལས་བཏོན་བཏང་མི།

- (c) Is removed from an office on the grounds of misconduct or mismanagement;
 - (d) Convicted for a criminal offence; or
 - (e) Disqualified under any law in force in Bhutan.
61. A member shall cease to be a member of the Board if the member:
- (a) Abuses the authority of the board;
 - (b) Ceases to fulfill the qualifications on which he was appointed;
 - (c) Resigns by notice in writing to the board and such resignation shall take effect from the date of its acceptance by the chairperson or on expiry of the period of one month from the date of its receipt, whichever is earlier;
 - (d) Is absent from three consecutive meetings of the board without approval of the chairperson.
62. A member shall, in case of a conflict of interest, refrain from attending a board meeting and shall declare it so to the chairperson by filling up Form No VIII as prescribed under this Rules and Regulations.

- (ག) ཡིག་ཚང་ཅིག་ནང་ལས་ཚུལ་མིན་བྱ་སྲོད་ ཡངན་ ཚུལ་མིན་འཛིན་སྲོད་ལས་
བརྟེན་ཏེ་བཏོན་བཏང་ཡོད་མི།
- (ང) ཉེས་ཅན་གཞོན་འགོལ་གྱི་ཁྲིམས་གཙོད་གྲུབ་མི།
- (ཅ) འབྲུག་ལུ་ཆ་གནས་ཐོག་ཡོད་པའི་ཁྲིམས་གང་རུང་གི་འོག་ལུ་ཆ་མེད་བཏང་ཡོད་
མི།

67. འབྲུག་མི་ཅིག་གིས་ གཤམ་སྲིད་གཤམ་གསལ་འབད་བ་ཅིན་ བཀོད་ཚོགས་གྱི་འབྲུག་
མིའི་གྲལ་ལས་ཆ་མེད་འགྱུར་གྲོགས་འདི་ཡང་:

- (ཀ) བཀོད་ཚོགས་གྱི་དབང་འཛིན་ལོག་སྲོད་འབད་ནི།
- (ཁ) ཁོ་ར་བསྐོ་བཞག་འབད་ཡོད་པའི་བྱང་ཚད་ཚུ་ཚང་ནི་ལས་ཆ་མེད་འགྱུར་ནི།
- (ག) བཀོད་ཚོགས་ལུ་ཡིག་ཐོག་གི་ བརྟེན་ལན་འབད་ཐོག་ལས་དགོངས་ཞུ་འབད་
ནི་དང་ དེ་བརྩམ་མའི་དགོངས་ཞུ་འདི་ཡང་ ཁྲི་འཛིན་གྱིས་ངོས་ལེན་འབད་
བའི་ཚེས་གངས་ལས་ ཡངན་ དགོངས་ཞུ་འདི་ཡི་གུ་ཐོབ་པའི་ཚེས་གངས་ལས་
ཟླ་ངོག་ཅིག་གི་དུས་ཡུན་ཚང་མི་དེ་གཉིས་ལས་ ག་ཉ་མི་དེ་གུ་ལས་ཆ་གནས་
བབྱུང་དགོ།
- (ང) ཁྲི་འཛིན་ལས་གནང་བ་མེད་པར་ བཀོད་ཚོགས་གྱི་འཛོམས་འདུ་ནང་འཕྲོ་རྒྱུང་
སྟེ་ ཚར་གསུམ་མ་འོང་བ་ཅིན།

68. འབྲུག་མི་ཅིག་གིས་ གཤམ་སྲིད་ ཁེ་ཕན་ལྷག་སྲོད་ཡོད་པ་ཅིན་ བཅའ་ཡིག་དང་
སྒྲིགས་གཞི་འདི་གི་འོག་ལུ་ཆེད་དུ་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ འབྲི་ཤོག་ཨང་༥ པ་ བཀའ་སྟེ་
བཀོད་ཚོགས་གྱི་འཛོམས་འདུ་ནང་འོང་ནི་ལས་ ཕྱི་བཤོལ་འབད་ཚོགས།

Term of Office

63. The term of the chairperson shall be the same as that of the tenure of the Secretary of the Ministry of Economic Affairs.
64. The tenure of other board members shall be for three years from the date of establishment of the board, and may be reappointed for a second term provided the member is still an employee or member of that organization, and represents the general public actively to promote and protect consumer's welfare in case of senior citizens or experts.
65. If a member is transferred to another organization or resigns, retires, or dies, the office of consumer protection shall recommend for appointment of a suitable replacement within a period of three months from the date of cessation of the membership. The new member shall be appointed for the whole term of three years instead of the remaining term of the member who ceased to hold office.

Fees

66. A sitting fee shall be paid to the board members as per rates prescribed by the government from time to time.

ཡིག་ཚང་གི་གནས་ཡུན།

༦༢. ལྷོ་འཛིན་གྱི་གནས་ཡུན་འདི་ བསྟན་རྒྱུ་ལྷན་ལག་རྒྱུ་ཚེན་གྱི་གནས་ཡུན་དང་ ཅོག་
འབད་པ་ཨིན།

༦༣. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་གཞན་ཚུའི་གནས་ཡུན་འདི་ བཀོད་ཚོགས་གཞི་བཙུགས་
འབད་བའི་ཚེས་གངས་ལས་ ལོ་ངོ་གསུམ་གྱི་དོན་ལུ་ཨིན་རུང་ ལོག་སྟེ་བསྟོ་བཞག་
འབད་ཚོག་ དེ་འབད་མ་ད་ གལ་སྲིད་ ཟན་རིམ་མི་ཁྲུངས་དང་མཁས་མཚོ་ག་ཚུ་ཨིན་
པ་ཅིན་འཇུག་མི་དེ་ ལས་སྡེ་དེའི་ལཱ་གཡོག་པ་ ཡངན་ འཇུག་མི་འབད་རང་སྟོན་ཡོད་
མི་ཨིན་དགོ་དང་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་མན་བདེ་ཡར་ཤལ་དང་ ཉེན་སྲུང་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་
བརྩོན་ཤུགས་ཀྱི་ཐོག་ལས་ སྤྱིར་བཏང་མི་དམངས་གི་ངོ་ཚབ་འབད་མི་ཅིག་ཨིན་དགོ།

༦༤. ག་དེམ་ཅིག་འབད་འཇུག་མི་ཅིག་ ལས་སྡེ་གཞན་མི་ཅིག་ནང་གནས་སོར་བཏང་
ཡོད་པ་ ཡངན་ དགོངས་ལཱ་འབད་ཡོད་པ་ དགོངས་ལཱ་འཛིན་ཚང་ཡོད་པ་ ཡངན་
ཤི་རྒྱུན་བྱུང་པ་ཅིན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ འཇུག་མི་དེའི་ས་སྟོང་འཐོན་
པའི་ཚེས་གངས་ལས་ དུས་ཡུན་ལྷམ་གསུམ་གི་ནང་འཁོད་ལུ་འོས་འབབ་ཅན་གྱི་
ཚབ་མ་ཅིག་ བསྟོ་བཞག་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་གོས་འདེབས་སྤུལ་དགོ། འཇུག་མི་
དགོངས་ལཱ་འབད་མི་གི་ ཡིག་ཚང་དུས་ཡུན་ལྷམ་གསུམ་མི་འདི་མ་བརྩེ་བར་ འཇུག་
མི་གསར་པ་གི་བསྟོ་བཞག་འདི་ཡང་ གནས་ཡུན་ཡོངས་ཚོགས་ ལོ་ངོ་³ སྟེ་བསྟོ་
བཞག་འབད་དགོ།

སྐྲུན་ལོ།

༦༥. གཞུང་གིས་དུས་དང་དུས་ཚོད་ལུ་ཚེད་དུ་བཀོད་མི་ཚད་གཞི་ལྟར་དུ་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་
འཇུག་མི་ཚུ་ལུ་ཚོགས་ཡོན་སྟོན་དགོ།

Meeting of the Board

67. A member shall attend the meetings of the board and exercise an independent judgment in all decisions of the board.
68. The board shall meet at least once in three months, and may in addition meet as and when the board decides.
69. The chairperson shall preside over the meeting of the board. He shall declare the opening and the closing of each meeting, direct the discussion, maintain decorum of the meeting, accord right to speak and announce the decisions.
70. In the absence of the chairperson, the members shall elect one among the members to chair the meeting.
71. The quorum for any meeting of the board shall be two-third of the total members of the board.
72. Each meeting of the board shall be called by the ex-officio member secretary of the board by giving a notice in writing to every member not less than ten days before the date of meeting.

བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛུམས་འདུ།

- ༤༧. འཇུས་མི་ཅིག་གིས་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛུམས་འདུ་ནང་འོང་དགོས་དང་ བཀོད་ཚོགས་
ཀྱི་གྲོས་ཚད་ག་རེ་ནང་ རང་དབང་གི་བསམ་འཆར་ལག་ལེན་འཐབ་དགོ།
- ༤༨. བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་ཉུང་ཤོས་ལྷན་གསུམ་རེ་ལུ་ཚར་རེ་འཛུམས་དགོས་དང་ དེ་གི་ལ་
སྐོང་ལུ་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་ཐག་བཅད་པའི་སྐབས་ལུ་ཡང་ འཛུམས་ཚོགས།
- ༤༩. ལྷི་འཛིན་གྱིས་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛུམས་འདུ་ནང་ཚོགས་གཙུག་འབད་དགོ། ལོ་གིས་
འཛུམས་འདུ་རེ་རེ་བཞིན་དུ་གི་གོ་བཅུགས་དང་ མཇུག་བསྟུའི་གསལ་བསྐྱགས་འབད་
ནི་དང་ གྲོས་བསྟུར་གྱི་གོ་སྐབས་བྱིན་ནི་ འཛུམས་འདུའི་སྲིག་ལམ་རྒྱུན་སྦྱོང་འཐབ་ནི་
སྤོའོ་སྐབ་ནི་གི་ཐོབ་དབང་བྱིན་ནི་ གྲོས་ཚད་ལྷབ་བསྐྱགས་འབད་དགོ།
- ༥༠. ལྷི་འཛིན་མེད་པའི་སྐབས་ལུ་ འཇུས་མི་རྒྱ་གིས་འཛུམས་འདུའི་ལྷི་འཛིན་འབད་ནི་གི་
དོན་ལུ་ འཇུས་མི་རྒྱའི་གལ་ལས་གཅིག་བཅག་འཇུག་འབད་དགོ།
- ༥༡. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛུམས་འདུ་ཅིག་གི་དོན་ལུ་ ཚོགས་གུངས་འདི་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་
འཇུས་མི་ ཡོངས་བསྟོམས་ཀྱི་གསུམ་དབྱ་གཉིས་དགོ།
- ༥༢. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུས་མི་རེ་རེ་བཞིན་དུ་ གོ་གནས་ལས་བརྟེན་པའི་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་
འཇུས་མི་ རྩལ་ཚེན་གྱིས་འཛུམས་འདུའི་ཚོས་གུངས་ཀྱི་ཉེན་མ་བཅུ་ཐམ་ལས་ མ་ཉུང་
བའི་རྟེ་མ་འཇུས་མི་ག་རེ་ལུ་ ཡིག་ཐོག་གི་བརྟེན་ལན་བྱིན་ཐོག་ལས་ མགོ་བརྟེན་གཏང་
དགོ།

73. Every notice of the meeting shall specify time, place, date and agenda of the meeting. Any matter not included in the proposed agenda may be submitted to the ex-officio member secretary through the chairperson for inclusion in the agenda at least five days before the commencement of the meeting.

Minutes of the Meeting

74. The office of consumer protection shall record minutes of every meetings of the board and shall circulate it to the members within a reasonable time, specifying a period within which comments may be provided. If no comments are received within a stipulated period, the minutes shall be deemed to have been approved and shall be circulated for ratification by the board.

Functions of the Board

75. The board shall be guided by section 87 of the Act for its functions and shall not involve in matters relating to day-to-day administration and investigative functions of the Office of Consumer Protection.

༡༣. འཛོམས་འདུའི་བད་བསྐྱལ་རེ་རེ་བཞིན་དུ་ནང་འཛོམས་འདུའི་དུས་ཚོད་དང་ ས་
གནས་ཚེས་གངས་གྲོས་གཞི་ཚུ་བཀོད་དགོ། གྲོས་འཆར་བཀོད་མི་གྲོས་གཞི་ནང་མ་
ཚུད་པའི་གནད་དོན་གང་རུང་ཅིག་ འཛོམས་འདུ་འགོ་བཙུགས་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཉུང་
ཤོས་ཉིན་མ་ལུ་གི་ཉེ་མ་གྲོས་གཞི་ནང་བཙུགས་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཨི་འཛིན་བརྒྱུད་དེ་གོ་
གནས་ལས་བརྟེན་པའི་འཇུག་མི་དྲུང་ཆེན་ལུ་སྤོང་དགོ།

འཛོམས་འདུའི་སྟན་ལུ།

༡༤. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཛོམས་འདུ་རེ་རེ་བཞིན་དུ་གི་
སྟན་ལུ་བཞག་ཞིན་མ་ལས་མཚན་བཏགས་ནི་གི་དུས་ཡུན་བཀོད་དེ་ དགོས་མཁོ་དང་
བསྟུན་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ཚུ་ལུ་གཏང་དགོ། དུས་ཚོད་བཀོད་དེ་ཡོད་མི་ རང་
འཁོད་ལུ་མཚན་ག་ནི་ཡང་མ་སྟོད་པ་ཅིན་ སྟན་ལུ་དེ་གནང་བ་སྲུབ་ཡོད་པ་སྟེ་བཟི་ནི་
དང་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་ཆ་འཛོག་གི་དོན་ལུ་གཏང་དགོ།

བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་བྱ་སྐོ།

༡༥. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་བྱ་སྐོ་འདི་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༤༧ པའི་ལམ་སྟོན་ཐོག་ལུ་
གནས་དགོཔ་དང་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་ཉེན་བསྐྱར་བདག་སྤྱོད་དང་ ཞིབ་
དབུད་ཀྱི་བྱ་སྐོ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ གནད་དོན་ཚུ་ནང་འབྲེལ་གཏོགས་འབད་ནི་
མེད།

CHAPTER IX

OFFICE OF CONSUMER PROTECTION

Office of Consumer Protection

76. The Office of Consumer Protection shall:

- (a) Exercise and implement powers and functions as provided under section 89 of the Act and the Rules and Regulations thereof;
- (b) Be established as an agency under the Ministry of Economic Affairs as per section 88 of the Act;
- (c) Be the secretariat to the board and maintain all records of the proceedings of the board;
- (d) Maintain a list of experts and senior citizens from which the government may nominate as a member of the board or dispute settlement committee;
- (e) Carry out investigations or inspections, as the case may be, to deter unfair trade practices in the market places;
- (f) Conduct an induction or refresher course or training or workshop or seminar for the members of the Dispute Settlement Committee on various issues and topics from time to time.

ལེབ་དགུ་པ།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་།

༧༤. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་:

- (ཀ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༩ པ་དང་ འདྲིའི་འོག་ལུ་བཟོ་བའི་བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིག་པ་གཞི་ཚུ་ནང་ བཀོད་མི་དབང་ཚད་དང་ བྱ་སྤོ་སྤྱོད་ནི་དང་ལག་ལེན་འཐབ་དགོ།
- (ཁ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༩ པ་ལྟར་དུ་ བསྐྱར་རྒྱས་ལྷན་ཁག་གི་འོག་ལུ་ ལས་སྡེ་ཅིག་སྡེ་ གཞི་བཅུག་པ་འབད་དགོ།
- (ག) བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་ཡིག་ཚང་ཨིན་དགོཔ་དང་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་ཚོགས་རིམ་ཚུ་འི་ ཟེན་ཐོ་ག་ར་རྒྱུན་སྦྱོང་འཐབ་དགོ།
- (ང) གཞུང་གིས་བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ ཡངན་ ཚུད་ཉོག་པ་འདུམ་འགྲིག་ ཚོགས་རྒྱུང་གི་འཇུག་མི་སྡེ་ འདེམས་བསྐོས་འབད་ནི་ཨིན་པའི་མཁུམ་མཚོག་ དང་ སྐོན་རིམ་མི་ཁུངས་ཚུ་འི་ཐོ་ཡིག་རྒྱུན་སྦྱོང་འཐབ་དགོ།
- (ཅ) ཚོང་ལམ་ཚུ་ནང་དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚུ་ ཤེས་ཉོག་པ་ཀྱི་དོན་ ལུ་ཞིབ་དཔྱད་ ཡངན་ དབྱེ་ཞིབ་འབད་དགོ།
- (ཆ) དུས་དང་དུས་ཚོད་ལུ་གཞན་དོན་དང་དོན་ཚན་སྐྱོ་ཚོགས་ཀྱི་ཐོག་ལུ་ ཚུད་ ཉོག་པ་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་གི་འཇུག་མི་ཚུ་གི་དོན་ལུ་དོ་སྤྱོད་ ཡངན་ དབྱེ་གསོ་སྤོབ་སྤོང་ ཡངན་ སྤོང་བཟུང་ ཡངན་ གོ་བསྐྱར་ཞལ་འཛོམས་ ཡངན་ གོ་སྐོས་འཛོམས་ཚུ་འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོ།

Investigation of Trade Practices

77. The Office of Consumer Protection may investigate any trade practices detrimental to consumers in pursuant to section 89(c) and (d) of the Act in a manner provided below:

- (a) All complaints referred to the Office of Consumer Protection shall be reviewed and segregated into general trade practice violations or individual based complaints seeking compensation or remedies for application of appropriate remedies and redress under the Act and this Rules and Regulations.
- (b) General trade practice violations affecting consumers in general shall be dealt by the Office of Consumer Protection for appropriate administrative actions or remedies as per provisions of the section 78 and 79 of the Act.
- (c) 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.
- (d) The Office of Consumer Protection may through consumer advocate or its authorized officers undertake

ཚང་གི་ལག་ལེན་ཚུའི་ཞིབ་དཔྱད།

ལ། ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༧ (ག) དང་ (ང) པ་ལྟར་དུ་ གཤམ་གསལ་བཀོད་མི་སྤྱོད་ཐོག་ལས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་གཞོན་ཉེན་ཡོད་ པའི་ཚང་གི་ལག་ལེན་གང་རུང་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་ཚོག་ནི་འདི་ཡང་:

(ཀ) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་བཏང་མི་ཉོགས་བཤད་ཚུ་ག་ར་ བཅའ་ ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་འདི་གི་འོག་ལུ་ འོས་འཚམས་ཅན་ གྱི་བཅོམ་དང་ ལེགས་བཅོས་ཚུ་ལག་ལེན་འབྲེལ་མི་གི་དོན་ལུ་ བསྐྱར་ཞིབ་ འབད་ཞིན་མ་ལས་ སྤྱིར་བཏང་ཚང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་བ་ ཡངན་ རང་རྒྱུ་ལུ་བརྟེན་པའི་ཉོགས་བཤད་ རྒྱུ་འབྲུས་ ཡངན་ ལེགས་བཅོས་ལེ་ འདོད་བསྐྱེད་མི་ཚུ་ དབྱེ་བ་བྱེ་ནི།

(ཁ) སྤྱིར་བཏང་ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་གཞོན་པ་འབྲུང་མི་ སྤྱིར་བཏང་ཚང་གི་ལག་ལེན་ ལས་འགལ་བ་ཚུ་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༥ དང་༥༧ པའི་དགོངས་ དོན་ལྟར་དུ་ འོས་འཚམས་ཅན་གྱི་བདག་སྤྱོད་དང་འབྲེལ་བའི་གཏོང་ལེན་ཚུ་ གི་དོན་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་དང་ལེན་འབད་དགོ།

(ག) དམིགས་བསལ་གྱི་རང་རྒྱུ་ལུ་བརྟེན་པའི་ཚང་གི་ལག་ལེན་ལས་འགལ་ མི་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུའི་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་སྐྱུ་ཡིག་ཚང་ གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ འཇམ་ཉོང་ཉོ་སྤྱོད་མེལ་མ་ཚུ་གསལ་མི་ ཡངན་ བད་ཀར་དུ་ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་ ལྷན་ལུ་འབད་མི་ཚུ་ འོས་འཚམས་དང་ལྷན་པའི་ རྒྱུ་འབྲུས་དང་ལེགས་བཅོས་ཀྱི་དོན་ལུ་ རང་ མོའི་ལྷན་དབང་གི་ཚུའི་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་ གཏང་དགོ།

(ང) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུའི་ཚབ་བརྒྱུད་དེ་ ཡངན་ འདི་གི་དབང་ཚད་སྤྱོད་པའི་འགོ་དཔོན་ཚུ་གི་ཐོག་ལས་འབད་ ཚང་གི་ལག་

investigations under rule 77 (b) and (c) to substantiate trade practice violations.

- (e) An authorized officer or consumer advocate may, for the purpose of discharging his functions or exercising powers under the Act and this Rules and Regulations, enter into any business premises of a licensed entity at business hours and make such enquiry or investigation as deemed appropriate.
- (f) 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 Act and this Rules and Regulations.
- (g) An authorized officer or consumer advocate 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.
- (h) On completion of an enquiry or investigation, an authorized officer or consumer advocate shall submit a report of such investigations to the Office of Consumer Protection for appropriate administrative decisions.
- (i) The Office of Consumer Protection after consideration of the report may make such recommendations and findings to the board as deemed appropriate.

ལེན་ལས་འགལ་མི་ཚུ་བདེན་དཔུང་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ བཅའ་ཡིག་གི་དོན་
ཚན་༡༡ (ལ) དང་ (ག) པའི་འོག་ལུ་ཞིབ་དཔུང་འབད་ཚོགས།

(ཅ) དབང་ཚད་སྤྱོད་པའི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་གྲིས་བཅའ་
ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདིའི་འོག་ལུ་ ཁོ་རའི་བྱ་སྤྱོད་དང་
དབང་ཚད་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ང་ལས་ཀྱི་དུས་ཚོད་སྐབས་ལུ་
ཚོག་ཐམ་ཅན་གྱི་ས་ཁོངས་ཚུ་ནང་འཇུག་ཏེ་ འོས་འཚམས་དང་ལྷན་པའི་ཅི་
དཔུང་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ཚོགས།

(ཆ) ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ འདི་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་
ཚུ་གིས་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདི་གི་འོག་ལུ་
དགོས་མཁོ་ཅན་གྱི་ བྱ་སྤྱོད་འགན་དབང་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་
འབྲེལ་ཡོད་གཞུང་གི་ལས་སྡེ་ཚུ་ ཡངན་ ས་གནས་གཞུང་གི་འགོ་དཔོན་ཚུ་
ལས་ལས་རོགས་འཚོལ་ཚོགས།

(ཇ) དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་ ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་གྲིས་ཅི་དཔུང་
ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་ མི་ངོ་གང་རུང་ཅིག་ལུ་ཚོང་གི་ལག་
ལེན་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་བདེ་དོན་ཚུ་ སྤྱོད་དགོ་པའི་བཀོད་ཁྲབ་འབད་ནི་
དང་ དེ་བཟུམ་མའི་ཟིན་ཐོ་ཚུ་ཞིབ་དཔུང་གི་དོན་ལུ་བཞག་ཚོགས།

(ཉ) ཅི་དཔུང་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་མཇུག་བསྟུ་ཞིན་ལས་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་
འགོ་དཔོན་གྲིས་ཞིབ་དཔུང་གི་སྐྱུན་ལཱ་འདི་ འོས་འཚམས་ཅན་གྱི་བདག་སྤྱོད་
གི་གོས་ཚོད་ཀྱི་དོན་ལུ་ ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་སྤྱོད་དགོ།

(ཏ) ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་སྐྱུན་ལཱ་འདི་གྲུབ་བརྗེ་འཇོག་འབད་ཞིན་ལས་
ལས་ འོས་འཚམས་ཅན་སྡེ་མཐོང་མི་ལྟར་དུ་ གོས་འདེབས་དང་ཞིབ་དཔུང་
གྲུབ་འབྲས་ཚུ་བཀོད་ཚོགས་ལུ་སྐྱུན་ལཱ་འབད་ཚོགས།

Warrant

78. There shall be no warrant required to undertake regular inspection and investigation by the Office of Consumer Protection or its authorized officers to visit business premises of a licensed entity during business hours.
79. In case of an inspection or investigation of private dwellings or premises, the authorized officers of the Office of Consumer Protection shall be required to produce a court warrant.

Consumer Education and Information

80. Pursuant to section 89(e) of the Act, the Office of Consumer Protection shall disseminate information to consumers on the provisions of the Act and Rules and Regulations thereof through, but not limited to, the following:
 - (a) Awareness programs or advocacy programs in market places, institutions, offices, industries, organizations and Dzongkhags;
 - (b) Radio or TV programs;
 - (c) Publication of pamphlets on the provisions of the Act and the Rules and Regulations thereof;
 - (d) Any other method the Office of Consumer Protection deems it appropriate.

བཀའ་ལྟོན།

༧༩. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ འདི་གི་དབང་ཚད་སྤོང་པའི་འགོ་དཔོན་ཚུ་གིས་
དུས་རྒྱུན་གྱི་དབྱེ་ཞིབ་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ ཚོང་ལས་ཀྱི་དུས་ཚོད་
སྐབས་ལུ་ ཚོག་ཐམ་ཅན་གྱི་ས་ཁོངས་ཚུ་ནང་ལྟ་རྟོག་འབད་ནི་ལུ་བཀའ་ལྟོན་མི་དགོ།

༧༩. ཀལ་སྲིད་ དབྱེ་ཞིབ་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ སྐར་གྱི་སྤོང་ཁྲིམ་
ཡངན་ ས་ཁོངས་ཚུ་ནང་འཇུག་དགོཔ་འཐོན་པ་ཅིན་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་
གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ཚུ་གིས་ ཁྲིམས་ཁང་གི་བཀའ་ལྟོན་དགོ།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཤེས་ཡོན་དང་བརྟེན་དོན།

༩༠. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་ ༥༧ (ཅ) པ་དང་འཇུག་ཏེ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་
གིས་ གཤམ་གསལ་གནད་དོན་ཚུ་གི་སྐོར་ལས་ དེ་ཚུ་ལུ་ཚད་འཛིན་མེད་པའི་ཐོག་
ལས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལུ་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་ བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞིའི་དགོངས་
དོན་ཚུ་གི་སྐོར་ལས་ བརྟེན་དོན་ཚུ་སྲེལ་དགོཔ་འདི་ཡང་:

- (༡) ཚོང་ལས་ཚུ་དང་ གཙུག་སྡེ་ཚུ་ ཡིག་ཚང་ བཟོ་གྲུ་ རྫོང་ཁག་ཚུ་ནང་ གོ་
དོན་ལས་རིམ་ ཡངན་ ཤེས་ཡོན་ཁྱབ་སྲེལ་ལས་རིམ་ཚུ།
- (༢) རྒྱུང་བསྐྱུགས་ ཡངན་ རྒྱུང་མཐོང་ལས་རིམ་ཚུ།
- (༣) བཅའ་ཁྲིམས་དང་ བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་ཚུའི་དགོངས་དོན་ཚུའི་སྐོར་
ལས་ དེ་བ་རྒྱུང་ཚུ་པར་བསྐྱུན་འབད་ནི།
- (༤) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ འོས་འཚམས་ཅན་སྲེལ་མཐོང་མི་ཐབས་
ལས་གཞན་གང་རུང་།

81. The Office of Consumer Protection shall, in pursuant to section 90 of the Act, educate consumers on goods and services by:
- (a) Publishing a standard catalogue containing prices;
 - (b) Conducting consumer awareness campaigns and programs;
 - (c) Encouraging establishment of consumer associations;
 - (d) Distributing pamphlets containing information on consumer welfare and consumer rights;
 - (e) Disseminating information and creating awareness through media in schools, colleges, universities and training institutes.
82. The Office of Consumer Protection shall give high priority to consumers at the Gewog and village level to promote knowledge and awareness amongst vulnerable groups such as women, children and farmers on unfair trade practices and exploitations in the market places.
83. The Office of Consumer Protection may collaborate with relevant agencies to promote consumer education in school, colleges and institutions by encouraging creation of consumer clubs and inclusion of sustainable consumption

42. ཉམ་སྒྲིབ་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༧༠ པ་དང་འབྲེལ་ཏེ་
གཤམ་གསལ་གྱི་ཐོག་ལས་ཉམ་སྒྲིབ་པ་ཚུ་ལུ་ ཅད་ངོས་དང་ཞབས་ཏྲོག་ཚུ་འོློར་ལས་
ཤེས་ཡོན་སྲེལ་དགོས་འདི་ཡང་:

(ཀ) གོང་ཚད་ཚུ་བཀོད་དེ་ཡོད་པའི་ གནས་ཚད་ཅན་གྱི་ཐོ་དེབ་པར་བསྐྱུན་འབད་
ནི།

(ཁ) ཉམ་སྒྲིབ་པ་ཚུ་འི་ གོ་དོན་བྱབ་སྲེལ་དང་ ལས་རིམ་ཚུ་འགོ་འདྲེན་འབབ་ནི།

(ག) ཉམ་སྒྲིབ་པའི་མཐུན་ཚོགས་གཞི་བཙུགས་འབད་ནི་ལུ་ སེམས་ཤུགས་བསྐྱེད་
བཙུག་ནི།

(ང) ཉམ་སྒྲིབ་པའི་ཁེ་སན་དང་ ཉམ་སྒྲིབ་པའི་ཐོབ་དབང་ཚུ་འོློར་ལས་ བརྟེན་
བཀོད་དེ་ཡོད་པའི་དེབ་ཚུ་དང་ཚུ་བཟམ་སྲེལ་འབད་ནི།

(ཅ) སློབ་གྲྭ་དང་ མཐོ་རིམ་སློབ་གྲྭ་ གཙུག་ལག་སློབ་ཁང་ སློབ་བརྟེན་སྲེལ་ཁང་
ཚུ་ནང་ བརྟེན་བརྐྱད་གྱི་ཐོག་ལས་བརྟེན་སྲེལ་ནི་དང་ གོ་དོན་བྱབ་སྲེལ་
འབད་ནི།

43. ཉམ་སྒྲིབ་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཞམ་སྲུ་དང་ ཞམ་ལོ་ སོ་ནམ་པ་ལ་སོགས་པའི་
དཀའ་སྤྱད་ཅན་གྱི་སྲེ་ཚན་ཚུ་ལུ་དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་དང་ ཚོང་ལམ་
ཚུ་ནང་བཀོལ་ཉེས་འབད་མི་ཚུ་འོློར་ལས་ ཤེས་ཡོན་དང་གོ་དོན་བྱབ་སྲེལ་གྱི་དོན་
ལུ་ ཆེད་འོག་དང་གཤམ་ཚན་གྱི་གནས་རིམ་ནང་ ཉམ་སྒྲིབ་པ་ཚུ་ལུ་གཙོ་རིམ་མཐོ་ཟླ་
སྲེ་བྱིན་དགོ།

44. ཉམ་སྒྲིབ་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ སློབ་གྲྭ་དང་ མཐོ་རིམ་སློབ་གྲྭ་ གཙུག་སྲེ་ཚུ་
ནང་ ཉམ་སྒྲིབ་པའི་སྤྲོ་ཚོགས་ལས་རིམ་བཙུགས་ནི་དང་ འོས་འཚམས་ཡོད་ས་ལུ་ཚོས་

and its impact on the environment in the curricula, where appropriate.

84. The Office of Consumer Protection may establish a toll free national consumer help line and online reporting and complaint lodging facility to promote and protect the interest of the consumers.

The Consumer Advocate

85. The Office of Consumer Protection shall appoint consumer advocates under section 89(b) of the Act in keeping with the provisions of the Civil Service Act of Bhutan 2010 and Bhutan Civil Service Rules and Regulations 2012 and amendments thereof.
86. The Office of the Consumer Advocate shall be established at Regional, Dzongkhag or Municipal levels if necessary by the Office of Consumer Protection in consultation with the Royal Civil Service Commission and ministry.
87. The consumer advocate or authorized officers in the Regional and Trade and Industry Office, who shall be at P2 level or at position as may be determined by the Office of

ཚན་གྱི་གངས་སུ་ཡུན་བརྟན་ཉོ་སྤྱོད་དང་ འདི་གི་མཐའ་འཁོར་ལུ་གཞོན་ཉེན་ཚུ་གི་སྐོར་
ལས་བཅུགས་ནི་ལུ་སེམས་བྱུགས་བསྐྱེད་བཅུག་སྟེ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཤེས་ཡོན་ཡར་བྲག་
གཏང་ནི་གི་དོན་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་ལས་སྡེ་ཚུ་དང་གཅིག་ཁར་མཉམ་འབྲེལ་འཐབ་དགོ།

༤༥. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུའི་མཐའ་དོན་ཡར་བྲག་དང་སྲུང་སྐྱོབ་
འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ གླུ་འཐུས་མ་ཕོག་པའི་ རྒྱལ་ཡོངས་ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཕན་འདེབས་
རྒྱུ་ལམ་དང་ ཡོངས་འབྲེལ་ཐོག་གི་སྣན་ལུ་འབད་ནི་དང་ ཉོགས་བཤའ་བཀོད་ནིའི་
མཐུན་རྐྱེན་ཚུ་གཞི་བཅུགས་འབད་ཚོག།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ།

༤༥. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ འབྲུག་གི་ཞི་གཞུག་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༠ ཚན་མ་
དང་ འབྲུག་གི་ཞི་གཞུག་བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་གཞི་ ༢༠༡༢ ཚན་མ་དང་ དེའི་འཕྲི་
སྟོན་ཚུའི་དགོངས་དོན་ཚུ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་ ༤༧ (ལ) པའི་
འོག་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་བསྐྱོབ་བཞག་འབད་དགོ།

༤༦. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཡིག་ཚང་འདི་ཡང་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ ལུང་
ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གིས་མཁོ་གལ་ཚན་སྡེ་མཐོང་བའི་ནམ་ཏུས་ལུ་ རྒྱལ་
གཞུང་གི་གཞུག་སྐྱོན་ཚོགས་དང་གོས་བསྐྱེད་ཀྱི་ཐོག་ལས་ ལུང་ཕྱོགས་ ཡངན་ རྫོང་
ལག་ ཁྲོམ་སྡེའི་གནས་རིམ་ནང་ གཞི་བཅུགས་འབད་དགོ།

༤༧. ཞི་གཞུག་གི་སྡེ་རིམ་ལས་རིམ་སྡེ་ཚན་ ༢ པའི་ནང་ཨིན་དགོ་མི་ ཡངན་ ཉོ་སྤྱོད་
པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ཐག་བཅད་མི་སྡེ་ཚན་ནང་ཨིན་མི་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་
དང་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་ འདི་གིས་ལུང་ཕྱོགས་ ཡངན་ རྫོང་

Consumer Protection, shall be responsible for all matters relating to consumer protection in the region, Dzongkhag, Thromdes and Gewogs.

88. The Office of the Consumer Advocate/the Regional Trade and Industry Office shall be staffed and supported with such personnel as may be necessary and expedient for implementation of provisions of the Act and Rules and Regulations. Staff requirement shall be assessed and determined by the Office of Consumer Protection in consultation with Royal Civil Service Commission from time to time.
89. The consumer advocate shall:
 - (a) Receive complaint from consumer, except under section 95 of the Act;
 - (b) Investigate complaints received from consumers;
 - (c) Mediate and conciliate any disputes between consumers and service provider, manufacturers or suppliers of goods and services;
 - (d) Refer disputes to the Dispute Settlement Committee if it cannot be resolved amicably at his level;
 - (e) Receive and register complaints referred to by the Gup under section 96 of the Act and submit to the Dispute Settlement Committee;

ལག་ ལོམ་སྡེ་ རྟེན་འོག་ཚུ་ནང་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་དང་འབྲེལ་བའི་འགན་འཁུར་
ཆ་མཉམ་འབག་དགོ།

༤༤. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ ལུང་ཚུགས་ཚོང་དང་བཟོ་བྲུ་ཡིག་ཚང་འདི་ནང་
བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞིའི་དགོངས་དོན་ཚུ་ ལག་ལེན་འཐབ་ནི་
གི་དོན་ལུ་ མཁོ་གལ་ཅན་དང་འོས་འབབ་ཡོད་མི་ལྟར་དུ་བཟུགས་པའི་ལས་བྱེད་པ་ཚུ་
གིས་ ལཱ་གཡོག་དང་རྒྱུ་སྐྱེད་འབད་དགོ། ལཱ་གཡོག་པའི་དགོས་མཁོ་འདི་དུས་དང་
དུས་ཚོད་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ རྒྱལ་གཞུང་གི་གཡོག་ལྷན་ཚོགས་
དང་མོས་བསྐྱེད་གི་ཐོག་ལས་ དབྱེ་ཞིབ་འབད་དེ་ཐག་བཅད་དགོ།

༤༥. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཀྱིས་:

- (༡) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༧༥ པའི་འོག་ལུ་རྒྱུང་མ་ཅིག་མ་གཏོགས་པའི་ཉོ་
སྤྱོད་པ་ཚུ་ལས་ ཉོགས་བཤད་ལེན་དགོ།
- (༢) ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུ་ལས་ལྟོད་མི་ ཉོགས་བཤད་ཞིབ་དཔྱད་འབད་དགོ།
- (༣) ཉོ་སྤྱོད་པ་དང་ཞབས་ཏོག་བྱིན་མི་ ཡངན་ བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ཅད་ངོས་
ཡངན་ ཞབས་ཏོག་བཀའ་སྲུང་བའི་བར་ན་གི་ ཚུད་ཉོགས་ཚུ་འབར་འགྲིག་
དང་མཐུན་འགྲིག་འབད་དགོ།
- (ང) ཁོ་རའི་གནས་ཤིང་ནང་མཐུན་འགྲིག་འབད་མ་ཚུགས་པའི་ཚུད་ཉོགས་ཚུ་
ཚུད་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་ལུ་གཏང་དགོ།
- (ཅ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༧༦ པའི་འོག་ལུ་ རྒྱལ་གཞུང་གི་ཉོགས་བཤད་
ཚུ་ ལེན་ཏེ་ཐོ་བཀོད་འབད་ཞིན་མ་ལས་ ཚུད་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་
རྒྱུང་ལུ་སྤྱོད་དགོ།

- (f) Maintain and report the decisions of the Dispute Settlement Committee and other decisions taken by Consumer Advocate or authorized officers and the Gup, periodically to the Office of Consumer Protection;
- (g) Be responsible for enforcement of the provisions of the Act and the Rules and Regulations at the regional, municipal, or Dzongkhag level;
- (h) Liaise and coordinate with relevant agencies of the government in the region, municipal or dzongkhag for enforcement of the Act and the Rules and Regulation;
- (i) Be responsible to any matters the Office of Consumer Protection may assign from time to time.

Dispute Settlement by the Consumer Advocate

90. On receiving complaints from the complainant, the consumer advocate or authorized officers of Regional Trade and Industry Office, shall 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.
91. The consumer advocate or authorized officers of Regional Trade and Industry Office, shall call the respondent on the same day or no later than the fifth working day of the registration of the complaint.

- (ཀ) ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་གོས་ཚོད་དང་ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་
ཡིག་ཚང་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ རྒྱལ་ཚུ་གིས་བཟོ་མི་གོས་
ཚོད་གཞན་ཚུ་རྒྱུན་སྐྱོད་འཐབ་སྟེ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་དུས་རིམ་
ཐོག་ལུ་སྟན་ལུ་འབད་དགོ།
- (ཁ) ལུང་ཕྱོགས་ ཡངན་ ཁོམ་སྟེ་ རྫོང་ཁག་གི་གནས་རིམ་ནང་ བཅའ་ཁྲིམས་
དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞིའི་དགོངས་དོན་ཚུ་ བསྟར་སྤྱོད་འབད་ནི་གི་
འགན་འཁུར་འབག་དགོ།
- (ག) ལུང་ཕྱོགས་ ཡངན་ ཁོམ་སྟེ་ རྫོང་ཁག་ཚུ་ནང་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་
ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་ཚུ་ བསྟར་སྤྱོད་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ འབྲེལ་ཡོད་གཞུང་
གི་ལས་སྟེ་ཚུ་དང་གཅིག་ཁར་ འབྲེལ་བ་དང་མཉམ་འབྲེལ་འཐབ་དགོ།
- (ང) དུས་དང་དུས་ཚོད་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ རྫོད་མི་འགན་
འཁུར་གཞན་གང་རུང་འབད་དགོ།

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ཡིག་ཚང་གིས་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་འབད་ཐངས།

- ༩༠. ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་ལས་ ཉེགས་བཤད་ལྟོད་པའི་སྐབས་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་
ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོད་དང་བཟོ་གྲྭ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་
ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཐོབ་དབང་ལས་འགལ་མི་ ཡངན་ ཅད་ངོས་ཡངན་ ཞབས་ཏོག་ལུ་སྐྱོན་
ཡོད་མི་ ཡངན་ དང་བདེན་མེན་པའི་ཚོད་གི་ལག་ལེན་གཞན་གང་རུང་གི་ཐོག་མའི་
མངོན་གསལ་སྒྲུབ་བྱེད་ཡོད་པ་ཅིན་ ཉེགས་བཤད་དེ་ཐོ་བཀོད་འབད་དགོ།
- ༩༡. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོད་དང་བཟོ་གྲྭ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་
གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ཉེགས་བཤད་དེ་ཐོ་བཀོད་འབད་བའི་ཉེན་མ་རང་ ཡངན་ ལས་
བྱེད་ཀྱི་ཉེན་གངས་ལུ་ལས་ མ་ཕྱི་བར་ལན་འདེབས་འབད་མི་དེ་འཕོ་དགོ།

92. The consumer advocate or authorized officers of Regional Trade and Industry Office, shall require the respondent to respond to the complaint, following which the consumer advocate shall endeavor to settle the dispute amicably within three days of the receipt of the response.
93. The consumer advocate or authorized officers of Regional and Trade and Industry Office, shall refer the complaints to the Dispute Settlement Committee of that jurisdiction if it cannot be resolved amicably at his level.
94. The consumer advocate or authorized officers of Regional Trade and Industry Office, shall 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 X INSPECTION

Power to Inspect

95. The Office of Consumer Protection or its designated or authorized officials shall have the authority to inspect any

༧༢. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚྱོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་
ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ལན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་ ཉེ་གས་བཤད་ཚུའི་ལན་གསལ་
བཀོད་དགོ་པའི་དགོས་མཁེ་བཀོད་དགོ་པ་དང་ དེ་གི་ལུ་ལས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚྱོད་ཚབ་
ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་
ལན་འདེབས་འདི་ཐོབ་སྟེ་ཉེན་གངས་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ ཚྱོད་ཉེ་གས་འདི་འདུམ་
འགྲིག་འབད་ནི་གི་འབད་བཟོན་བསྐྱེད་དགོ།

༧༣. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚྱོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་
གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ཉེ་གས་བཤད་ཚུ་ཁོ་རའི་གནས་ཤིང་ནང་ འདུམ་འགྲིག་འབད་
མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ དབང་ཁྲབ་དེ་ནང་གི་ཚྱོད་ཉེ་གས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་
དགོ།

༧༤. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚྱོད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་
གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ཉེ་གས་བཤད་ཚུ་ཁོ་མི་དང་ འདུམ་འགྲིག་འབད་མི་ཚྱོད་ཉེ་གས་
འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་བཏང་མི་གི་ དུས་མཐུན་བཟོ་བའི་ཐོ་ཚུ་ཚྱོད་ཉེ་གས་
ཡངན་ འབྲེལ་ཡོད་བར་དོན་གཞན་གང་རུང་ནང་ འབྲེལ་གཏོགས་ཡོད་པའི་རྩ་ཕན་
ཚུའི་ཁ་གསལ་དང་བཅས་པ་སྟེ་ རྒྱན་སྦྱོང་འཐབ་དགོ།

ལེའུ་བཅུ་པ།
ཞིབ་དཔྱད།

ཞིབ་དཔྱད་འབད་ནི་གི་དབང་ཚད།

༧༥. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ འདི་གི་རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་ ཡངན་ དབང་
ཚད་སྤྱོད་པའི་འགོ་དཔོན་ཚུ་ལུ་ དང་བདེན་ཅན་གྱི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚུ་ཡར་ཤལ་

goods, materials, place of storage of goods, licensed premises, conveyance, or any other premises or containers of goods to promote fair trade practices or control unfair practices.

96. The Office of Consumer Protection may carry out inspection either in response to consumer complaints or as part of its normal enforcement functions under the Act and the Rules and Regulations.
97. An authorized officer of the Office of Consumer Protection may:
 - (a) Coordinate with a law enforcement agency and its authorized officer for carrying out the duty under the provisions of the Act and the Rules and Regulations; and
 - (b) Organize and coordinate regular joint inspections, if necessary.
98. The authorized officer shall produce his identification, which shall be an identity card issued by the Office of Consumer Protection, during the course of inspection and investigation.
99. No person shall obstruct, hinder or make a false or misleading statement either orally or in writing to such authorized officer on duty.

གཏང་ནི་ ཡངན་ ཅང་དོན་མེད་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚད་འཛིན་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་
ཅད་དོས་ ཡངན་ ཅཆས་ ཅད་དོས་བཞག་སའི་མཛོད་ཁང་ ཚོག་ཐམ་ཅན་གྱི་ས་
ཁོངས་ སྐྱེལ་འབྲེན་ ཅད་དོས་གྱི་ས་ཁོངས་གཞན་ ཡངན་ བཅུགས་སྡོད་ཚུ་ཞིབ་
དཔྱད་འབད་ནི་གི་དབང་ཚད་ཡོད།

༩༦. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉོགས་བཤད་ཀྱི་ལན་འདབས་ལུ་
ཡངན་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞིའི་འོག་ལུ་ སྤྱིར་བཏང་གི་
བསྟར་སྤྱོད་ཀྱི་བྱ་སྐོ་ཚུ་འཐབ་པའི་ཞོར་ཁར་ ཞིབ་དཔྱད་ ཡངན་ དབྱེ་ཞིབ་འབད་
ཚོག།

༩༧. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་:

(༡) བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞིའི་དགོངས་དོན་ཚུའི་འོག་ལུ་
ལཱ་འགན་ཚུ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ཁྲིམས་བསྟར་སྤྱོད་ལས་སྡེ་དང་ འདི་གི་དབང་
ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ཚུ་དང་གཅིག་ཁར་ མཉམ་འབྲེལ་འཐབ་དགོས་དང།

(ཨ) གམ་རང་མཁོ་གལ་འཐོན་རུང་ དུས་རྒྱུན་གྱི་མཉམ་རུབ་ཞིབ་དཔྱད་འགོ་
འབྲེན་འཐབ་སྟེ་མཉམ་འབྲེལ་འབད་ནི།

༩༨. དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་དབྱེ་ཞིབ་དང་ཞིབ་དཔྱད་ཚུ་འབད་བའི་སྐབས་ལུ་
ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་སྤྱོད་མི་རྟོགས་ལག་ཁྱེར་ཨིན་དགོ་མི་ ཁོ་རའི་
དོས་འཛིན་ཡིག་ཆ་བཏོན་དགོ།

༩༩. མི་རྟོག་གིས་ཡང་ ལས་འགན་འཆང་མི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ལུ་བར་གོགས་
འབད་ནི་ ཡངན་ བར་ཆད་རྒྱབ་ནི་ རག་ཐོག་འབད་རུང་ ཡངན་ ཡིག་ཐོག་འབད་
རུང་རྒྱན་ཞུགས་ ཡངན་ འོར་འཁྲིད་ཅན་གྱི་རག་བཅོམ་བྱིན་ནི་ཚུ་མི་ཚོག།

100. Such authorized officer may, for the purpose of verifying and ensuring compliance with the Act or the Rules and Regulations enter a place or conveyance at any reasonable time if he believes that a consumer product is manufactured, imported, packaged, stored, advertised, sold, labeled, tested or transported.

Powers of an Authorized Officer

101. An authorized officer shall have the power to:

- (a) Carry out inspection or investigation of goods and services;
- (b) Take samples for further inspections or investigations;
- (c) Open a receptacle or package that is found in the place of inspection or investigation;
- (d) Order the owner or person having possession, care or control of an article that is found in the place or of the conveyance to move it or, for any time that may be necessary, not to move it or to restrict its movement;
- (e) Take photographs and make recordings and sketches if necessary.

200. དབང་ཚད་སྔོན་པའི་འགོ་དཔོན་གྱིས་བཅའ་ཁྲིམས་ ཡངན་ བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱོགས་གཞི་ཚུ་ལུ་གནས་མི་ལུ་ བདེན་དཔུང་དང་ངེས་བརྟན་གི་དོན་ལས་ སྔོན་པའི་འཐོན་སྐྱོད་ཅིག་བཟོ་བསྐྱུན་འབད་ཡོད་པ་ ཡངན་ ཉང་འབྲེན་འཐབ་ཡོད་པ་ སྐྱམ་རྒྱུ་ཡོད་པ་ མཛོད་གསལ་འབད་ཡོད་པ་ ཚོང་བསྐྱོགས་འབད་ཡོད་པ་ བཙོང་ཡོད་པ་ ཁ་ཡིག་བཏགས་ཡོད་པ་ བརྟན་དཔུང་འབད་ཡོད་པ་ སྐྱེལ་འབྲེན་འབད་ཡོད་པའི་སྐོར་ལས་རྒྱ་མཚན་ལྷན་པའི་ཡིད་ཆེས་ངོངས་ཏེ་ཡོད་མི་ནང་ རྒྱ་མཚན་ལྷན་པའི་དུས་ཚོད་གང་རུང་ཅིག་གུར་ སྐྱེལ་འབྲེན་གྱི་མཐུན་རྐྱེན་བརྩིས་ཏེ་ས་གནས་ནང་འཇུག་ཚེག།

དབང་ཚད་སྔོན་པའི་འགོ་དཔོན་གྱི་དབང་ཚད།

201. དབང་ཚད་སྔོན་པའི་འགོ་དཔོན་ལུ་ གཤམ་གསལ་འབད་ནི་གི་དབང་ཚད་ཡོད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཅ་དངོས་དང་ཞབས་ཏྲུག་ཚུ་དབྱེ་ཞིབ་འབད་ནི་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ནི།
- (ཁ) ཡང་བསྐྱར་དབྱེ་ཞིབ་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ དབྱེ་ཚད་ཚུ་འབག་ནི།
- (ག) དབྱེ་ཞིབ་ ཡངན་ ཞིབ་དཔུང་གྱི་ས་གནས་ནང་མཐོང་མི་བརྩུགས་སྔོན་ ཡངན་ སྐྱམ་ཅིག་ཁ་ཕྱེ་ནི།
- (ང) ས་གནས་ཅིག་ནང་ ཡངན་ སྐྱེལ་འབྲེན་ཅིག་ནང་མཐོང་མི་དངོས་པོ་ཅིག་གི་ རྩོམ་བཟོ་ ཡངན་ བདག་བཟུང་འབད་མི་ བདག་འཛིན་འཐབ་མི་ ཚང་བཟུང་འབད་མི་ཅིག་ལུ་གཞན་ཁར་སྤོ་ནི་ ཡངན་ དུས་ཚོད་ཅིག་གི་རིང་ལུ་ མཁོ་གཤམ་ཅན་སྤེལ་འཐོན་མི་ལྟར་དུ་ དེ་ཁར་རང་བཞག་དགོས་ ཡངན་ སར་རྒྱུར་འབག་ནི་ལས་བཀག་ཆ་འབད་ནི་གི་བཀའ་རྒྱ་སྔོན་ནི།
- (ཅ) མཁོ་གཤམ་ཡོད་ས་ལུ་པར་བཏབ་ནི་དང་ སྐྱ་བཟུང་འབད་ནི་པར་རིས་བཀོད་ནི།

Assistance to Inspection

102. An owner or a person in charge of the place and every person found in the place shall give an authorized officer all reasonable assistance and provide with any information that may be required to complete an inspection or investigation.

CHAPTER XI DISPUTE SETTLEMENT BODY

Dispute Settlement Committee

103. Pursuant to Section 92 of the Act, 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:
 - (a) A representative from the Royal Government; and/or
 - (b) A representative from a Civil Society Organization; and/or
 - (c) Eminent persons, experts or senior citizens.
104. 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.

ཞིབ་དཔྱད་ལུ་ལས་རོགས།

༡༠༩. ས་གནས་ཀྱི་ཚོ་བདག་ཅིག་ ཡངན་ ས་གནས་དེའི་བདག་བབྱང་འབད་མི་མི་ངོ་ཅིག་
དང་ ས་གནས་དེ་ཁར་མཐོང་མི་མི་ངོ་རེ་རེ་བཞིན་དུ་གིས་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་
དཔོན་ལུ་ རྒྱ་མཚན་ལྷན་པའི་ལས་རོགས་ཆ་མཉམ་འབད་དགོ་པའི་ཁར་ དབྱེ་ཞིབ་
ཅིག་ ཡངན་ ཞིབ་དཔྱད་མཇུག་བསྟུ་ནི་གི་དོན་ལུ་ དགོས་མཁོ་ཅན་གྱི་བརྟེན་ཚུ་
ག་ར་བྱིན་དགོ།

ལེའུ་བརྟུག་ཅིག་པ།

ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་འདུམ་ཚོགས།

ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་།

༡༠༩. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་^{༡༢} པ་དང་འཁྲིལ་ཉེ་ ས་གནས་གཞུང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་
ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་དང་གཅིག་ཁར་གྲོས་བསྟུན་གྱི་ཐོག་ལས་ རྫོང་ཁག་ ཡངན་ ཁྲོམ་
སྡེ་གང་རུང་ནང་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཀྱི་གནས་རིམ་ནང་འོས་འཚམས་ཅན་སྡེ་མཐོང་
ས་ལུ་ གཤམ་གསལ་འཇུག་མི་ཚུ་ཚུད་པའི་ ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་
གཞི་བཙུགས་འབད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (༡) གཞུང་གི་སྐྱེ་ཚབ་ཅིག་དང་/ཡངན།
- (ཁ) ཞི་བའི་མི་སྡེ་ལས་ཚོགས་ལས་ངོ་ཚབ་ཅིག་དང་/ཡངན།
- (ག) ལྷན་ལྷན་མི་ངོ་ ཡངན་ མཁམས་མཚོག་རྒན་རིམ་མི་ཁྲུངས་ཚུ།

༡༠༠. ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་བྲལ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་
ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་འདི་ གོ་གནས་ལས་བརྟེན་པའི་ཚོགས་ཚུང་གི་འཇུག་མི་ཨིནས་
དང་ ཚོགས་ཚུང་གི་གོས་ཚོད་ཚུའི་ཐོ་ཚུ་ག་ར་རྒྱུན་སྦྱོང་འཐབ་དགོ།

105. The Office of the Consumer Advocate/Regional Trade and Industry Office shall serve as the Secretariat to the Dispute Settlement Committee.
106. A person shall possess a minimum of a bachelor's degree or equivalent qualification or working experience in a competent post or position to qualify as a member of the Dispute Settlement Committee.
107. Senior citizens, for the purpose of this Rules and Regulations, shall be those individuals whose age is above 58 years old.
108. Experts, for the purpose of this Rules and Regulations, shall be an expert in the field of law, trade, economics and other relevant fields relating to trade and commerce.
109. A member shall be disqualified from the Dispute Settlement Committee if the member is:
 - (a) Adjudged to be of unsound mind by a competent authority;
 - (b) Terminated from any public service;
 - (c) Removed from an office on the grounds of misconduct or mismanagement;
 - (d) Convicted for a criminal offence; or

༡༠༥. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུང་ཚབ་ཡིག་ཚང་ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གིས་ ཚུང་
ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུ་གི་ཡིག་ཚང་སྟེ་ལཱ་འབད་དགོ།

༡༠༦. མི་ངོ་ཅིག་གིས་ ཚུང་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུ་གི་འཇུག་མི་སྟེ་ཁྱད་ཚད་ཚང་ནི་
གི་དོན་ལུ་ ཉུང་ཤོས་གཙུག་ལག་ཤེས་ཡོན་ ཡངན་ དེ་དང་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་ཤེས་ཚད་
ཡངན་ འོས་འབབ་ཅན་གྱི་གོ་གནས་ནང་ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉམས་སྦྱོང་ཡོད་མི་ཅིག་དགོ།

༡༠༧. བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདིའི་དོན་ལུ་ བཞན་རིམ་མི་ཁྱུངས་ཟེར་མི་འདི་སྐྱེས་ལོ་
༥༥ ཡན་ཚད་འབད་མི་མི་ངོ་ཅིག་དགོ།

༡༠༨. བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདིའི་དོན་ལུ་ མཁས་མཚོག་ཟེར་མི་འདི་ འིམས་དང་
ཚོང་ དཔལ་འབྱོར་གཞན་ཡང་ཚོང་དང་ ཚོང་འབྲེལ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ཤེས་ཡོན་
ནང་ མཁས་མཚོག་ཨིན་མི་ཅིག་དགོ།

༡༠༩. འཇུག་མི་ཅིག་གིས་གལ་སྲིད་གཤམ་གསལ་འབད་བ་ཅིན་ ཚུང་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་
ཚོགས་རྒྱུ་ལས་ཆ་མེད་གཏང་དགོཔ་འདི་ཡང་:

- (༡) ཚད་ལྡན་དབང་འཛིན་ཅིག་གིས་དྲན་ཤེས་བརྟན་ཉོག་ཉོ་མེད་པ་སྟེ་ གྲོས་ཚོད་
གྲུབ་ཡོད་པ། ཡངན།
- (༢) མི་དམངས་ལཱ་གཞི་གི་ཅིག་ནང་ལས་བཞོན་བཏང་ཡོད་པ།
- (༣) དམིགས་བསལ་གྱི་ཡིག་ཚང་དེའི་བདག་སྐྱོང་ནང་ཚུལ་མིན་བྱ་སྤྱོད་ ཡངན་
ཚུལ་མིན་འཛིན་སྐྱོང་གི་གཞི་གནད་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ ཡིག་ཚང་ཅིག་ནང་ལས་
བཞོན་བཏང་ཡོད་པ།
- (ང) ཉེས་ལས་ཀྱི་གཞོན་འགོལ་ཅིག་གི་འིམས་གཙོད་གྲུབ་ཡོད་པ།

- (e) Disqualified under any law in force in Bhutan.
110. A member shall cease to be a member of the Dispute Settlement Committee if the member:
- (a) Abuses the authority of the committee;
 - (b) Ceases to fulfill the qualifications on which he was appointed;
 - (c) Resigns by giving notice in writing to the local government and such resignation shall take effect from the date of its acceptance by the local government.
 - (d) Is absent from three consecutive meetings of the dispute settlement committee without approval of the chairperson.
111. A member shall, in case of a conflict of interest, refrain from attending a committee meeting, and shall declare it so to the chairperson by filling up Form No VIII as prescribed under this Rules and Regulations.
112. In case where more than one member is related to either party and there is apparent conflict of interest, the local government shall appoint a suitable member from section 93 (a), (b) or (c) of the Act as it deems fit for that particular dispute only.

(ཅ) འབྲུག་ལུ་ཆ་གནས་ཐོག་ཡོད་པའི་ཁྲིམས་གང་རུང་ཅིག་གི་འོག་ལུ་ བྱང་ཚད་
དང་མ་ལྡན་མ་སྟེ་བཟོ་ཡོད་པ།

220. འབྲུག་མི་ཅིག་གིས་ གལ་སྲིད་ག་ཤམ་གསལ་འབད་བ་ཅིན་ ཚུང་ཉོགས་འདུམ་
འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་འབྲུག་མིའི་གྲལ་ལས་ ཆ་མེད་གཏང་དགོཔ་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཚོགས་ཚུང་གི་དབང་ཚད་ལོག་སྟོན་འབད་ནི།
- (ཁ) ཁོ་ར་བསྐོ་བཞག་འབད་དགོ་པའི་བྱང་ཚད་ཚུ་ཚང་མ་ཚུགས་པ་ཐལ་ནི།
- (ག) ས་གནས་གཞུང་ལུ་ཡིག་ཐོག་གི་བཟང་ལན་འབད་ཐོག་ལས་དགོངས་ལཱ་འབད་
ནི་དང་ དགོངས་ལཱ་འདི་ཡང་ ས་གནས་གཞུང་གིས་འོས་ལེན་འབད་བའི་
ཚེས་གའངས་ལས་ འགོ་བཙུགས་ཏེ་ལག་ལེན་འཐབ་དགོ།
- (ང) ཁྲི་འཛིན་ལས་གནང་བ་མེད་པར་ ཚུང་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་
འཛེམས་འདུ་ནང་ འཕྲོ་མཐུད་དེ་རང་ཐེངས་གསུམ་མ་འོངམ།

221. འབྲུག་མི་ཅིག་གིས་ གལ་སྲིད་ཁོ་ཕན་ལྷག་སྟོན་དེ་བྱུང་བ་ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གི་
འཛེམས་འདུ་ནང་བཅའ་མར་གཏོགས་ནི་ལས་འཛེམས་དགོཔ་དང་ བཅའ་ཡིག་དང་
སྒྲིགས་གཞི་འདིའི་འོག་ལུ་ཚེད་དུ་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ འབྲི་ཤོག་ཨང་༥ པ་བཀང་ཐོག་
ལས་ ཁྲི་འཛིན་ལུ་གསལ་བསྒྲགས་འབད་དགོ།

222. གལ་སྲིད་ འབྲུག་མི་ག་ཅིག་ལས་མངམ་སྟེ་ཅུ་ཕན་ག་འབད་རུང་ཅིག་དང་ཉེ་ཚམ་ཐོག་
སྟེ་མངོན་གསལ་ལྱི་ཁོ་ཕན་ལྷག་སྟོན་ཡོད་པ་ཅིན་ ས་གནས་གཞུང་གིས་ བཅའ་
ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་¹²³ པའི་ (ཀ) ཡངན་ (ཁ) (ག) པ་ལས་དམིགས་བསལ་གྱི་
ཚུང་ཉོགས་དེ་རྒྱང་མ་ཅིག་གི་དོན་ལུ་ འོས་འབབ་ཅན་སྟེ་མཐོང་མི་ལྟར་དུ་འོས་འབབ་
ཅན་གྱི་འབྲུག་མི་བསྐོ་བཞག་འབད་དགོ།

Term of Office

113. The tenure of committee members shall be for three years from the date of establishment of the Committee, and may be re-appointed for a second term provided the member is still an employee or member of that organization, and represents the general public actively to promote and protect consumer's welfare in case of senior citizens or experts.
114. If a member is transferred to another organization, resigns, retires, or dies, the Office of Consumer Protection shall recommend to the local government a suitable replacement for appointment.
115. A member may be eligible for re-appointment, unless disqualified under this Rules and Regulations or any other laws in force.
116. A member may resign from the committee by writing to the head of the local government who shall in turn inform the Office of Consumer Protection about the resignation.
117. The vacancy so caused or otherwise, shall be filled in by the local government in consultation with the Office of Consumer Protection and such appointed member shall

གོ་གནས་ཀྱི་གནས་ཡུན།

༡༡༣. ཚོགས་ཚུང་གི་འཇུག་མི་ཚུའི་གནས་ཡུན་འདི་ ཚོགས་ཚུང་གཞི་བཅུགས་འབད་བའི་
ཚོས་གངས་ལས་ལོ་གསུམ་གྱི་དོན་ལུ་ཨིན་དགོ་བ་དང་ འཇུག་མི་དེ་ ལས་སྡེ་དེའི་
ལཱ་གཡོག་པ་ ཡངན་ འཇུག་མི་སྡེ་འཕྲོ་མཐུན་དེ་ཨིན་པའི་ཁར་ཁྱེད་མི་འཇུག་ས་
ཡངན་ མཁའ་མཚོ་གུ་མི་བད་ལུ་ ཉོ་སྤྱོད་པ་ཚུའི་ཕན་བདེ་ཡར་དུག་དང་སྤྱང་སྤྱོབ་
གཏང་ཞིའི་དོན་ལུ་ སྤྱོད་པ་གི་ཐོག་ལས་ སྤྱིར་བཏང་མི་དམངས་གི་དོ་ཚབ་འབད་མི་ཅིག་
ཨིན་པ་ཅིན་ གནས་ཡུན་གཉིས་པ་གི་དོན་ལུ་ལོག་བསྐོ་བཞག་འབད་ཚོགས།

༡༡༤. གལ་སྲིད་འཇུག་མི་ཅིག་ལས་སྡེ་གཞན་ཅིག་ནང་གནས་སོར་བཏང་ཡོད་པ་ ཡངན་
དགོངས་ལཱ་འབད་ཡོད་པ་ དགོངས་ལཱ་འཁོར་ཚད་ཚང་ཡོད་པ་ ཤི་རྒྱུན་བྱུང་པ་ཅིན་ ཉོ་
སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་ ས་གནས་གཞུང་ལུ་འོས་འབབ་ཡོད་པའི་ཚབ་མ་
ཅིག་བསྐོ་བཞག་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ གོས་འདེབས་འབད་དགོ།

༡༡༥. འཇུག་མི་ཅིག་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདི་ ཡངན་ ཚ་གནས་ཡོད་པའི་ཁྲིམས་
གཞན་གང་རུང་གི་འོག་ལུ་ རྒྱང་ཚད་དང་མ་ལུན་པའི་གངས་སུ་རྒྱུན་མ་གཏོགས་ དེ་
མིན་པ་ཅིན་ལོག་སྡེ་བསྐོ་བཞག་འབད་ཚོགས།

༡༡༦. འཇུག་མི་ཅིག་གིས་ས་གནས་གཞུང་གི་འགོ་འཛིན་ལུ་ ཡི་གུ་སྤྱོད་ཐོག་ལས་དགོངས་
ལཱ་འབད་ཚོགས། ས་གནས་གཞུང་གིས་དེ་གི་སྐོར་ལས་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་
ལུ་ དགོངས་ལཱ་འཁོར་ལས་བདེ་ལན་འབད་དགོ།

༡༡༧. རྒྱ་མཚན་དེ་ལས་བརྟེན་ཏེ་ ཡངན་ དེ་མིན་པའི་རྒྱ་མཚན་གཞན་ལས་བརྟེན་ཏེ་སྤྱོད་
འཕྲོན་མི་དེ་ ས་གནས་གཞུང་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་དང་གཅིག་ཁར་

hold the office for the whole term of three years instead of the remaining term of the member who ceased to hold office.

Election of the Chairperson

118. The members shall elect a Chairperson of the committee from among themselves, upon their appointment and during their first meeting with two third votes of the members.
119. If the committee is not able to elect Chairperson through voting, each member shall chair the committee on a rotational basis.

Functions of the Chairperson

120. The Chairperson shall:
 - (a) Receive complaints referred to the Dispute Settlement Committee by the Consumer Advocate or authorized officers in the Regional Trade and Industry Office or the Gup;
 - (b) Convene hearing on the complaints referred to the Dispute Settlement Committee;
 - (c) Request any individual to give expert opinion on the subject matter in dispute; and

གྲོས་བསྐྱེད་གྱི་ཐོག་ལས་ ལོག་སྟེ་ཚབ་མ་བཀའ་དགོངས་དང་ འཇུག་མི་གསར་བསྐྱོད་
 བཞག་འབད་མི་དེ་གིས་ འཇུག་མི་དགོངས་ལུ་འབད་མི་གི་ ཡིག་ཚང་དུས་ཡུན་ལྷག་
 མ་ལུས་མི་འདི་མ་བརྟེན་བར་ འཇུག་མི་གསར་བུ་གི་བསྐྱོད་བཞག་འདི་ཡང་ གནས་ཡུན་
 ཡོངས་རྫོགས་ ལོ་ངོ་³ རྩེ་བསྐྱོད་བཞག་འབད་དགོ།

ཁྲི་འཛིན་བཅག་འཇུག་

༡༡༨. འཇུག་མི་ཚུ་གིས་ ཁོང་ར་བསྐྱོད་བཞག་འབད་ཚར་ཞིན་མ་ལས་འཛོམས་འདུ་འགོ་དང་
 པའི་སྐབས་ལུ་ འཇུག་མི་གསུམ་དབྱ་གཉིས་ཀྱི་མང་མོས་ཚོགས་རྒྱུན་ཐོག་ལས་ ཁོང་
 རའི་གྲལ་ལས་ཚོགས་རྒྱུད་གི་ཁྲི་འཛིན་ཅིག་བཅག་འཇུག་འབད་དགོ།

༡༡༩. ཚོགས་རྒྱུད་གིས་ཚོགས་རྒྱུན་གྱི་ཐོག་ལས་ ཁྲི་འཛིན་བཅག་འཇུག་འབད་མ་ཚུགས་པ་
 ཅིན་ འཇུག་མི་ཚུ་གིས་སྐོར་རྒྱབ་སྟེ་ཚོགས་རྒྱུད་གི་ ཁྲི་འཛིན་འབད་དགོ།

ཁྲི་འཛིན་གྱི་བྱ་སྒོ།

༡༢༠. ཁྲི་འཛིན་གྱིས་:

- (༡) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚུང་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲུ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་
 ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ཡངན་ རྒྱལ་གིས་ ཚུང་ཉོ་གས་འདུམ་འགྲིག་
 ཚོགས་རྒྱུད་ལུ་བཏང་མི་ཉོ་གས་བཤད་ཚུ་ལེན་དགོ།
- (༢) ཚུང་ཉོ་གས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུད་ལུ་བཏང་མི་ ཉོ་གས་བཤད་ཚུ་ལུ་ ལྷན་
 གསལ་འགོ་འབྲེན་འབྲབ་དགོ།
- (༣) ཚུང་ཉོ་གས་ནང་ཡོད་པའི་གནད་དོན་དེ་གི་སྐོར་ལས་ མི་ངོ་གང་རུང་ལས་
 མཁས་མཚོག་གི་བསམ་འཆར་ལེན་དགོ།

- (d) Request the Consumer Advocate or authorized officers of Regional Trade and Industry Office and Gup to conduct further inquiry on the disputes.

Procedure of the Dispute Settlement Committee

121. The Dispute Settlement Committee shall observe the following procedures:

- (a) The proceedings of the committee shall be presided over by the Chairperson;
- (b) In the absence of the chairperson, the senior most member shall preside over the proceedings of the committee;
- (c) Each proceeding of the committee shall be called by the consumer advocate or authorized officers of the Regional Trade and Industry Office by giving in writing to the members not less than five days before the date of proceeding of the committee;
- (d) Every notice of a proceeding of the committee shall specify time, place, date and agenda of the meeting.

Quorum

122. The quorum for any proceedings of the Committee shall be two third members.

- (ང) ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་དང་ ཡངན་ ལུང་ཚུགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་
དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ རྒྱལ་ལུ་ཚོད་ཉེ་གས་དེ་གུར་ ཡང་བསྐྱར་བྱི་
དབྱུང་འབད་དགོ་པའི་ལུ་བསྐྱུལ་འབད་དགོ།

ཚོད་ཉེ་གས་འདུམ་འཁྲིག་ཚོགས་ཚུང་གི་བྱ་བའི་གནད་སྤྱོད།

121. ཚོད་ཉེ་གས་འདུམ་འཁྲིག་ཚོགས་ཚུང་གིས་ གཤམ་གསལ་བྱ་སྐོ་ཚུ་ལུ་གནས་དགོ་མི་
འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཚོགས་ཚུང་གི་ཚོགས་རིམ་ཚུ་ གྲི་འཛིན་གྱིས་ཚོགས་གཙུག་འབད་དགོ།
- (ཁ) གྲི་འཛིན་མེད་པའི་སྐབས་ལུ་ འཇུས་མི་རྒྱལ་ལུ་ཚོགས་ཚུང་གི་
ཚོགས་རིམ་ཚུ་འཛིན་གཙུག་འབད་དགོ།
- (ག) ཚོགས་ཚུང་གི་ཚོགས་རིམ་རེ་རེ་བཞིན་ཏུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ ཡངན་
ལུང་ཚུགས་ཚོང་དང་བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་
ཚོགས་ཚུང་གི་འཛུམས་འདུམ་རན་པའི་ཉེ་མ་ཉེ་གས་ལུ་ལས་མ་ཉུང་མ་ཅིག་
ལུ་ འཇུས་མི་ཚུ་ལུ་ཡིག་ཐོག་ལས་ མགོན་བདེ་གཏང་སྟེ་འབོད་འགྲུག་འབད་
དགོ།
- (ང) ཚོགས་ཚུང་གི་འཛུམས་འདུམ་བདེ་བསྐྱུལ་རེ་རེ་བཞིན་ཏུ་ནང་ འཛུམས་འདུམ་
ཏུ་ཚོད་དང་ས་གནས་ཚེས་གྲངས་གོ་ཚུ་ ལ་གསལ་བཀོད་དགོ།

ཚོགས་གྲངས།

122. ཚོགས་ཚུང་གི་འཛུམས་འདུམ་ཅིག་གི་དོན་ལུ་ ཚོགས་གྲངས་འདི་འཇུས་མི་གསུམ་དབྱ་
གཉེས་དགོ།

Fees

123. A sitting fee shall be paid to the members as per rates prescribed by the government from time to time based on the number of cases decided.

Dispute Settlement in Gewog

124. Pursuant to Section 95 of the Act, the Gup shall receive the complaints and mediate the consumer dispute amicably.

125. Notwithstanding Chapter XII on Dispute Settlement Procedures of this Rules and Regulations, the Gup shall:

- (a) Receive complaints from consumers at the gewog level, except under section 91 of the Act;
- (b) Investigate the complaints received from consumers;
- (c) Mediate and conciliate any disputes between consumers and suppliers of goods and services;
- (d) Refer disputes to the committee through the consumer advocate or authorized officers of the Regional Trade and Industry Office, if it cannot be resolved amicably;
- (e) Receive a complaint against the respondent residing in his jurisdiction.
- (f) Carry out any investigations of any cases referred by him to the committee, if the Chairperson of the committee directs;

སྐྲུ་ཡོན།

༡༢༣. ཚུད་གཞི་ཐོས་ཐག་ཚད་མི་གི་གུངས་ལ་ལུ་གཞི་བཞག་སྟེ་ རུས་དང་རུས་ཚོད་ལུ་
གཞུང་གིས་བཟོ་མི་ཚད་གཞི་གི་ཐོག་ལུ་ འཇུས་མི་ཚུ་ལུ་ཚོགས་ཡོན་སྟོན་དགོ།

ཞེད་འོག་ནང་ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག།

༡༢༤. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༥ དང་འཁྲིལ་ཏེ་ ཆཔོ་གིས་ཚུད་ཉེགས་ཚུ་ལེན་ཏེ་ ཉེ་སྟོན་
པའི་ཚུད་ཉེགས་མ་ཐུན་འགྲིག་འབད་དགོ།

༡༢༥. བཅའ་ཡིག་དང་སྒྲིགས་གཞི་འདིའི་ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་གི་སྐོར་ལས་ ལེའུ་༡༢
པ་ལུ་མ་ལྟོས་པར་ཆཔོ་གིས་:

- (ཀ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་༥༡ པའི་འོག་གི་རྒྱུང་མ་ཅིག་མ་གཏོགས་པའི་ཞེད་
འོག་གི་གནས་རིམ་ནང་གི་ ཉེ་སྟོན་པ་ཚུ་ལས་ཉེགས་བཤད་ལེན་དགོ།
- (ཁ) ཉེ་སྟོན་པ་ཚུ་ལས་ལྟོད་མི་ཉེགས་བཤད་ཚུ་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་དགོ།
- (ག) ཉེ་སྟོན་པ་དང་ ཅད་དོས་དང་ ཞབས་ཏྲིག་བཟུམ་སྟེལ་པའི་བར་ན་གི་ཚུད་
ཉེགས་ཚུའི་ བར་འགྲིག་དང་མ་ཐུན་འགྲིག་འབད་དགོ།
- (ང) མ་ཐུན་འགྲིག་འབད་མ་ཚུགས་པའི་ཚུད་ཉེགས་ཚུ་ ཉེ་སྟོན་པའི་ཚུད་ཚབ་
ཡངན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་སྐྲུ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་
དཔོན་བརྒྱུད་དེ་ ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་དགོ།
- (ཅ) ཁོ་རའི་བྱུང་དབང་ནང་འཁོད་ལུ་སྟོན་མི་ལན་འདེབས་འབད་མི་གི་སྐོར་ལས་
ཉེགས་བཤད་ལེན་དགོ།
- (ཆ) གལ་སྲིད་ ཚོགས་ཚུང་གི་ཁྲི་འཛིན་གྱིས་བཏོད་ཀྱི་བཏང་པ་ཅིན་ ཁོ་ར་ལུ་
བཏང་མི་ཚུད་གཞི་གང་རུང་གི་ཞིབ་དཔྱད་ཚུ་འབད་དགོ།

- (g) Receive, register and 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.
126. On receiving the complaints from the complainant, the Gup shall register the complaint, if there is prima facie evidence of unfair trade practices.
127. The Gup shall require the respondent to respond to the complaint on the same day or no later than the fifth working day of the registration of the complaint, following which the Gup shall endeavor to settle the dispute amicably within three days of the receipt of the response. In case the Gup is not able to amicably settle the dispute then the Gup shall submit all the documents including every material related to the dispute to the consumer advocate or authorized officers in the Regional Trade and Industry Office within three days.

(ར) ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་ ཡང་ན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་བྱ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་
ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ བརྒྱུད་དེ་སྤྱོད་མི་སྟན་ལུ་བརྩེས་ཏེ་ ཅུ་པན་ཚུའི་ཁ་
གསལ་དང་བཅས་པ་སྡེ་ རྩོད་གཞིའི་སྟན་ལུ་ཚུ་ལེན་ནི་དང་ ཐོ་བཀོད་འབད་
ནི་རྒྱུ་སྤྱོད་འབབ་དགོ།

༡༢༦. རྒྱལ་གོ་སྤོ་ཉེ་གས་བཤད་བཀོད་མི་ལས་ ཉེ་གས་བཤད་ལྟོད་པའི་སྐབས་ལུ་ དྲང་བདེན་
མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་གཞན་གང་རུང་གི་ཐོག་མའི་མངོན་གསལ་སྐབ་བྱེད་ཡོད་པ་
ཅིན་ ཉེ་གས་བཤད་དེ་ཐོ་བཀོད་འབད་དགོ།

༡༢༧. རྒྱལ་གོ་སྤོ་ལན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་ཉིན་མ་དེ་ཁ་རང་ ཡང་ན་ ཉེ་གས་བཤད་ཐོ་བཀོད་
འབད་དེ་ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉིན་གངས་ལྷ་ལས་མ་བྱི་བར་ ཉེ་གས་བཤད་ལུ་ལན་གསལ་རྒྱབ་
ནི་གི་དགོས་མཁོ་བཀོད་དགོ་དང་ འདི་གི་ལུ་ལས་རྒྱལ་གོ་སྤོ་ལན་འདེབས་འདི་
ལྟོད་དེ་ཉིན་གངས་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ རྩོད་ཉེ་གས་དེ་འདུམ་འགྲིག་འབད་ནི་ལུ་
བརྩོན་ལུ་གས་བསྐྱེད་དགོ། གལ་སྲིད་ རྒྱལ་གོ་སྤོ་ཉེ་གས་དེ་འདུམ་འགྲིག་འབད་
མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ རྒྱལ་གོ་སྤོ་ཉེ་གས་དེ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་ཡིག་རིགས་ཚུ་ག་
ར་བརྩེས་ཏེ་ ཡིག་ཚུ་ཉིན་གངས་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་རྩོད་ཚབ་
ཡང་ན་ ལུང་ཕྱོགས་ཚོང་དང་བཟོ་བྱ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ལུ་སྤྱོད་
དགོ།

CHAPTER XII

DISPUTE SETTLEMENT PROCEDURE

Lodging of the Complaints

128. 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 Office of Consumer Protection, as the case may be, by:
- (a) The aggrieved consumer;
 - (b) Any recognized consumer association;
 - (c) One or more consumers on behalf of or for the benefit of general consumers;
 - (d) Any agency/organization of the Government on behalf of or for the benefit of general consumers.
129. A complaint directly filed before the Office of Consumer Protection shall be dealt as per Rule 77 of this Rules and Regulations.
130. The complaint shall be lodged in the jurisdiction where the respondent resides or in the jurisdiction where the unfair trade practice is reported.
131. The complaint may be lodged using the Form I prescribed in this Rules and Regulations or through electronic facilities available in the website of the Office of Consumer Protection.

ལེའུ་བརྒྱུག་ཉེས་པ།

ཚུན་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་བའི་གནད་སྲོད།

ཚུན་ཉེགས་བཀོད་ཐངས།

༡༢༩. ཅ་དངོས་དང་ཞབས་ཏོག་ཚུའི་སྐོར་ལས་ ཉེགས་བཤད་ག་ཅི་རང་ཡིན་རུང་ག་ཤམ་
གསལ་ཚུ་གིས་ཀམོ་ ཡངན་ ཉེ་སྲོད་པའི་ཚུན་ཚབ་ ཡངན་ ལུང་ཚུགས་ཚོང་དང་
བཟོ་གྲ་ཡིག་ཚང་གི་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ ཉེ་སྲོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་
བཀོད་དགོཔ་འདི་ཡང་:

- (༡) གཞོན་སྐྱོན་བྱུང་མི་ཉེ་སྲོད་པ།
- (༢) རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་ཉེ་སྲོད་པའི་མཐུན་ཚོགས་གང་རུང་ཅིག།
- (༣) སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྲོད་པའི་ཉོང་ལས་ ཡངན་ ཁོང་གི་ཁེ་སྲན་གྱི་དོན་ལུ་ ཉེ་སྲོད་པ་
གཅིག་ ཡངན་ དེ་ལས་མངམ་གིས།
- (༤) སྤྱིར་བཏང་ཉེ་སྲོད་པའི་ཉོང་ལས་ ཡངན་ ཁོང་གི་ཁེ་སྲན་གྱི་དོན་ལུ་ གཞུང་གི་
ལས་སྡེ་/ལས་ཚོགས་གང་རུང་ཅིག་གིས།

༡༣༠. ཉེ་སྲོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ལུ་ཐང་ཀར་དུ་ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་དེ་ བཅའ་ཡིག་
དང་སྤྱིགས་གཞི་འདིའི་དོན་ཚན་༧༧ ལྟར་དུ་ དང་ལེན་འབད་དགོ།

༡༣༡. ཉེགས་བཤད་འདི་ལན་འདེབས་འབད་མི་དེ་སྲོད་སའི་ཁྱབ་དབང་ནང་ ཡངན་ ཅང་
བདེན་མེན་པའི་ཚོང་གི་ལག་ལེན་འཐབ་ཡོད་སའི་ཁྱབ་དབང་ནང་བཀོད་དགོ།

༡༣༢. ཉེགས་བཤད་འདི་ བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་འདི་གི་འབྲི་ཤོག་ཨང་༡, པ་ལག་ལེན་
འཐབ་སྡེ་ ཡངན་ ཉེ་སྲོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་ ཡོངས་འབྲེལ་འཆར་སྐོ་ནང་ཐོབ་
ཚུགས་པའི་མཐུན་སྐྱེན་ཚུ་གི་ཐོག་ལས་བཀོད་ཚོགས།

Contents of the Complaint

132. A complaint shall contain following details:

- (a) Name, description and the address of the complainant;
- (b) Name, description and address of the respondent;
- (c) Facts relating to the complaint including time and place of the incident;
- (d) Evidences supporting the complaints;
- (e) Remedies and redress being sought.

Referral to the Dispute Settlement Committee

133. If a complaint received by consumer advocate or authorized officers cannot be resolved amicably, the complaint shall be referred to the Dispute Settlement Committee.

134. The complaints referred by the Gup shall be reviewed by the consumer advocate or authorized officers as to its jurisdiction, content and category for referral to the Dispute Settlement Committee.

135. The notice of non-referral, as prescribed in Form No. VII, may be issued to the complainant by the consumer advocate or authorized officers, if the complaint:

- (a) Appears to be false, baseless or frivolous;
- (b) Does not contain legal basis for remedy or redressal under the act or the rules and regulations;

ཉེགས་བཤད་གྱི་ནང་དོན།

༡༣༢. ཉེགས་བཤད་ཅིག་ནང་ག་ཤམ་གསལ་ལ་ཁ་གསལ་ལུ་ ཚུད་དགོས་འདི་ཡང་:

- (ཀ) ཉེགས་བཤད་བཀོད་མི་གི་མིང་དང་ འགྲེལ་བཤད་ལ་བྱང་ཚུ།
- (ཁ) ལན་འདེབས་འབད་མི་གི་མིང་དང་ འགྲེལ་བཤད་ལ་བྱང་ཚུ།
- (ག) འབྲུང་སའི་དུས་ཚོད་དང་ས་གནས་བརྩིས་ཏེ་ ཉེགས་བཤད་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་དངོས་དོན་ཚུ།
- (ང) ཉེགས་བཤད་ལུ་རྒྱབ་སྐྱོར་འབད་མི་སྐྱབ་བྱེད་ཚུ།
- (ཅ) བཙེ་ལ་དང་ལེགས་བཙེས་དགོས་མཁོ་བཀོད་མི།

ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་བཅངས།

༡༣༣. གལ་སྲིད་ཉེ་སྤྱིད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ལུ་ལྷོད་མི་ ཉེགས་བཤད་ཅིག་འདུམ་འགྲིག་འབད་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ ཉེགས་བཤད་འདི་ཚུད་ ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་དགོ།

༡༣༤. རྒྱལ་ཁོངས་བཏང་མི་ཉེགས་བཤད་ཚུ་ཚུད་ཉེགས་དེ་གི་དོན་ལུ་ རྒྱབ་དབང་དང་ནང་དོན་ དབྱེ་བ་ཚུ་ ཉེ་སྤྱིད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ ཚུད་ ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་ནི་གི་དོན་ལུ་ བསྐྱར་ཞིབ་འབད་དགོ།

༡༣༥. གལ་སྲིད་ཚུད་ཉེགས་དེ་ ག་ཤམ་གསལ་ལུ་ཉེ་མིན་པ་ཅིན་འབྲི་ཤོག་ཨང་། པའི་ནང་ བཀོད་མི་ལུ་ཉེ་སྤྱིད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ གཞན་ཁར་མ་བཏང་མི་གི་བརྟེན་ལན་ཚུད་ཉེགས་བཀོད་མི་ལུ་བྱིན་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

- (ཀ) མ་བདེན་མ་ ཡངན་ རྒྱབ་ཁུངས་མེད་མི་ཚོད་ལྷ་ལྷམ་ཨིན་མ་སྐྱེ་མཐོང་པ་ཅིན།
- (ཁ) བཙེ་ལ་ཁྲིམས་ ཡངན་ བཙེ་ལ་ཡིག་དང་སྤྱིགས་གཞི་ཚུ་འོག་ལུ་བཙེ་བཅས་ ཡངན་ ལེགས་བཙེས་གྱི་དོན་ལུ་ ཁྲིམས་གཞི་རྟེན་ཚུ་མེད།

(c) Not within the purview of the consumer protection act and the rules and regulations thereof or is prevented under any other law in force.

136. In case a complaint contains prima facie evidence of unfair trade practices as alleged, the consumer advocate or authorized officers shall accept such complaints and notify concerned parties to the complaints not later than three days of the acceptance.

137. The consumer advocate or authorized officers shall refer the complaint to the Committee and inform the time, date and venue of the proceedings.

138. The committee shall review and decide on the case referred by the consumer advocate or authorized officers or the Gup or the Office of Consumer Protection for appropriate remedies or redress.

Investigation by the Consumer Advocate

139. Notwithstanding the provisions under Chapter X of this Rules and Regulations, the consumer advocate or authorized officers shall initiate an investigation, if the committee directs to do so for resolving the disputes.

(ག) ཉམ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་དང་ འདིའི་འོག་ལུ་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་
གཞིའི་དབང་བུ་གི་ནང་འཁོད་ལུ་མ་ཚུད་མི་ ཡངན་ ཚག་ནས་ཐོག་ལུ་ཡོད་
མི་ཁྲིམས་གཞན་གང་རུང་གི་འོག་ལུ་ བཀག་ཆ་འབད་དེ་ཡོད་པ།

༡༣༦. གཤམ་སྤོང་ ཉམ་གསལ་བཤད་འདི་ནང་ཉེན་འཇུགས་འབད་མི་ལྟར་དུ་ དང་བདེན་མེན་པའི་
ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཚུའི་ཐོག་མའི་མངོན་གསལ་སྦྱབ་བྱེད་ཚུད་དེ་ཡོད་པ་ཅིན་ ཉམ་སྤྱོད་
པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ དེ་བཟུམ་མའི་ཚུད་ཉམ་གསལ་
ཚུ་དོས་ལེན་འབད་དེ་ ཚུད་ཉམ་གསལ་ལུ་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་ཚུ་ཕན་ཚུ་ལུ་དོས་ལེན་འབད་
ཞེན་མ་ལས་ ཉམ་གྲངས་གསུམ་ལས་མ་བྱི་བར་བརྟམ་ལན་འབད་དགོ།

༡༣༧. ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ཚུད་ཉམ་གསལ་དེ་
ཚོགས་ཚུང་ལུ་གཏང་ཞེན་མ་ལས་ཚུད་དིམ་གྱི་དུས་ཚོད་དང་ ཚེས་གྲངས་ ས་གནས་
ཚུ་གི་སྐོར་ལས་བརྟམ་ལན་འབད་དགོ།

༡༣༨. ཚོགས་ཚུང་གིས་ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་ ཡངན་
ལྟཔོ་ ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གིས་བཏང་མི་ཚུད་གཞི་ཚུ་ འོས་འཚམས་ལྟན་
པའི་བཅོམ་བས་ ཡངན་ ལེགས་བཅོས་གི་དོན་ལུ་ བསྐྱར་ཞིབ་འབད་དེ་ཐག་གཅེད་
དགོ།

ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་གྱིས་ཞིབ་དཔྱད།

༡༣༩. བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞི་འདིའི་ལེའུ་བཅུ་པའི་འོག་གི་དགོངས་དོན་ཚུ་ལུ་མ་ལྟོས་
པར་ ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་གྱིས་ཚུད་ཉམ་གསལ་ཚུ་འདུམ་འགྲིག་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་
ཚོགས་ཚུང་གིས་ཉམ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཡིག་ཚང་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་
དཔོན་ལུ་ བཀོད་རྒྱ་གཏང་པ་ཅིན་ཞིབ་དཔྱད་ཅིག་འགོ་བཙུགས་དགོ།

140. If the investigation required is beyond the jurisdiction of the consumer advocate or authorized officers, the case may be referred to the relevant agencies, who shall submit the findings of the investigation to the consumer advocate or authorized officers as prescribed in Form No. III.
141. On completion of the investigation, the consumer advocate or authorized officers shall submit the report to committee as prescribed in Form No. III.

Summons

142. A summon issued by the committee under Section 104 of the Act shall be served upon the respondent in accordance with requirements prescribed under this Rules and Regulations.
143. A notice for hearing shall contain at least the following information as provided in the Form No. II:
 - (a) Name, address, and phone number of the committee and the caption or name of the case number;
 - (b) Instruction requiring the respondent to answer the petition, including the address where the respondent should file his response;
 - (c) Notice of the possibility of a default decision in the event that the respondent fails to respond to the petition or appear at the hearing;
 - (d) The statutory authority for the summons;

༡༧༠. གལ་སྲིད་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་དགོ་མི་དེ་ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་
གི་འགོ་དཔོན་གི་བྱབ་དབང་ལས་བརྒལ་མི་ཅིག་ཡིན་པ་ཅིན་ ཚུད་གཞི་དེ་འབྲེལ་ཡོད་
ལས་སྡེ་ཚུ་ལུ་གཏང་ཚོག་ནི་དང་ དེ་གིས་ཞིབ་དཔྱད་གྲུབ་འབྲས་ཚུ་ འབྲི་ཤོག་^༣ པ་
ནང་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ལུ་སྤྱོད་དགོ།

༡༧༡. ཞིབ་དཔྱད་མཚུག་བསྐྱབ་པའི་སྐབས་ལུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚུད་ཚབ་ཀྱིས་སྟན་ལུ་འདི་ འབྲི་
ཤོག་^༣ པ་ནང་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ཚོགས་ཚུང་ལུ་སྤྱོད་དགོ།

འགྲུག་བརྗེ

༡༧༢. བཅའ་ཁྲིམས་གི་དོན་ཚན་༡༠༥ པའི་འོག་ལུ་ ཚོགས་ཚུང་གིས་འགྲུག་བརྗེ་བཏང་མི་
དེ་ བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་གཞི་འདི་ནང་བཀོད་མི་དགོས་མཁོ་ཚུ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ ཡན་
འདེབས་འབད་མི་ལུ་སྤྱོད་དགོ།

༡༧༣. སྟན་གསལ་གི་དོན་ལུ་ བརྗེ་ཡན་ཅིག་ནང་འབྲི་ཤོག་^༣ པ་ནང་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་ ཉུང་
ཤོས་རང་གཤམ་གསལ་བརྗེ་དོན་ཚུ་ ཚུད་དགོ་མི་འདི་ཡང་:

(༡) ཚོགས་ཚུང་གི་མིང་དང་ ཁ་བྱང་ བརྒྱུད་འཕྲིན་ཨང་དང་ ཚུད་གཞིའི་ཨང་གི་
འགོ་བརྗེད་ ཡངན་ མིང།

(༢) ཡན་འདེབས་འབད་མི་གིས་ ཁོ་རའི་ཡན་འདེབས་སྤྱོད་ས་གི་ཁ་བྱང་བརྗེས་ཏེ་
ཡན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་ ལུ་ཡིག་གི་ཡན་གསལ་ཀྱབ་དགོ་པའི་བཀོད་ཀྱ།

(༣) གལ་སྲིད་ ཡན་འདེབས་འབད་མི་གིས་ལུ་ཡིག་དེ་གུར་ཡན་གསལ་ཀྱབ་མ་
བཏུབ་ ཡངན་ སྟན་གསལ་ནང་འོང་མ་བཏུབ་པ་ཅིན་ འཇུག་ཤོར་ལས་
བརྗེན་པའི་གྲོས་ཚོད་བཏོན་ནི་གི་འོས་འབབ་ཡོད་པའི་བརྗེ་ཡན།

(ང) འགྲུག་བརྗེའི་དོན་ལུ་ཁྲིམས་མཐུན་གི་དབང་ཚད།

- (e) The time, and place of the hearing; and
- (f) The signature of the consumer advocate or an authorized officer and the official seal of the committee.

144. The consumer advocate or an authorized officer shall notify the parties if there is a change in the scheduled hearing either through telephone or in writing.

Conduct of Hearings

145. A complainant's case shall be presented first followed by the respondent.

146. The respondent shall within three days of the submission of the petition respond to the petition in writing by admitting or denying allegations or complaints in the petition.

147. If the respondent fails to respond to the petition within the allocated time, the committee may hold the respondent to have admitted all allegations made in the petition and may issue decision accordingly.

Rights of the parties

148. Parties shall have the right to present their cases or defenses in person or by representatives, by oral and documentary

(ཅ) ལྷན་གསན་གྱི་དུས་ཚོད་དང་ས་གནས།

(ཆ) ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱི་ལག་བྲིས་དང་
ཚོགས་ཚུང་གི་གཞུང་འབྲེལ་ཡིག་ཚང་གི་ལས་ཐམ།

༡༥༥. ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་ ཡངན་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ དུས་ཚད་བཟོ་
སྟེ་ཡོད་མི་ལྷན་གསན་ནང་ འགྱུར་བཅོས་ལེ་ཡོད་པ་ཅིན་ བརྒྱད་འཕྲིན་གྱི་ཐོག་ལས་
འབད་རུང་ ཡངན་ ཡིག་ཐོག་ལས་འབད་རུང་ཕ་ཕན་ཚུ་ལུ་ བརྟམ་ལན་འབད་དགོ།

ལྷན་གསན་འབད་ཐངས།

༡༥༥. ཚོད་ཉོགས་བཀོད་མི་གི་ཚོད་གཞི་འདི་ ཉེ་མ་གསལ་བཤད་འབད་དགོཔ་དང་ འདི་གི་
འབྲེལ་ལས་ལན་འདེབས་འབད་མི་གི་འབད་དགོ།

༡༥༦. ལན་འདེབས་འབད་མི་གིས་ལྷུ་ཡིག་ལུ་ཉེ་ ཉིན་མ་གསལ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ ལྷུ་ཡིག་
དེ་གུར་ཡིག་ཐོག་ལས་ལྷུ་ཡིག་དེ་ནང་ཡོད་པའི་ཉེས་འཇུགས་ ཡངན་ ཉོགས་བཤད་
ཚུ་ལ་བཟེད་ནི་ ཡངན་ ལ་མ་བཟེད་པའི་ལན་གསལ་ལྷུ་བད་དགོ།

༡༥༧. གལ་སྲིད་ ལན་འདེབས་འབད་མི་གིས་དུས་ཚོད་སྤོད་མི་གི་ནང་འཁོད་ལུ་ ལྷུ་ཡིག་
དེ་གུར་ལན་གསལ་ལྷུ་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གིས་ལན་འདེབས་འབད་མི་
ལུ་ལྷུ་ཡིག་ནང་བཀོད་དེ་ཡོད་པའི་ ཉེས་འཇུགས་ཚུ་ག་ར་བཀལ་ཞིན་མ་ལས་ དེ་དང་
བསྟུན་པའི་གོས་ཚོད་བཏོན་དགོ།

ཕ་ཕན་ཚུ་འི་ཐོབ་དབང།

༡༥༨. ཕ་ཕན་ཚུ་ལུ་ ཁོང་རའི་ཚོད་གཞི་ ཡངན་ དགལ་ལན་ཚུ་རོ་བཅར་གྱི་ཐོག་ལས་
ཡངན་ རོ་ཚབ་གྱི་ཐོག་ལས་ཁོང་རའི་ཚོད་གཞི་གསལ་བཤད་འབད་ནི་དང་ ངག་ཐོག་

evidence, to submit rebuttal, evidence, or to conduct such cross-examination as may be required for full and true disclosure of facts.

Evidence

149. The Dispute Settlement Committee shall follow the evidentiary rules of Evidence Act of Kingdom of Bhutan, 2005 and amendments thereof.

Decision and Order

150. The Decision and Order of the Committee shall be issued to the parties in writing no later than three working days from the date of closing of hearing as prescribed in the Form No. V.

151. In addition to any other order under the Act or the Rules and Regulations, the committee may:

- (a) Order the service provider, manufacturer and supplier to alter or discontinue any conduct that is inconsistent with the Act;
- (b) Refer the matter directly to the Royal Bhutan Police as per the Police Act if it is confirmed that the alleged offence is criminal in nature under section 97 of the Act;

དང་ཡིག་ཆའི་སྐབ་བྱེད་ཕུལ་ནི་ ལན་གསལ་དང་སྐབ་བྱེད་ཕུལ་ནི་ ཡངན་ དངོས་
དོན་ཡོངས་ཚོགས་དང་ རོམ་ཕྱིར་བཤད་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ དགོ་པའི་ཡང་བསྐྱར་
བརྟག་ཞིབ་ཚུ་འབད་ནི་གི་ཐོབ་དབང་ཡོད།

སྐབ་བྱེད།

༡༤༩. ཚུད་ཉེགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུ་གིས་ འབྲུག་གི་སྐབ་བྱེད་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༠༥
ཚན་མ་དང་ དེའི་འཕྲི་སློན་ཚུ་དང་འཁྲིལ་དགོ།

གོས་ཚད་དང་བཀའ་རྒྱ།

༡༥༠. ཚོགས་རྒྱུ་གི་གོས་ཚད་དང་ བཀའ་རྒྱ་འབྲི་ཤོག་ཨང་༥ པའི་ནང་བཀོད་མི་ལྟར་དུ་
སྙན་གསལ་མཚུག་བསྐྱེད་བའི་ཚོས་གངས་ལས་ ལས་བྱེད་ཀྱི་ཉེན་གངས་ལཱ་ལས་ མ་
ཕྱི་བར་ཡིག་ཐོག་ལུ་ཙ་པན་ཚུ་ལུ་སློད་དགོ།

༡༥༡. བཅའ་ཁྲིམས་ ཡངན་ བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་གཞིའི་འོག་གི་བཀའ་རྒྱ་གང་རུང་གི་ཁ་
སློང་ལུ་ ཚོགས་རྒྱུ་གིས་འབད་ཚོགས་འདི་ཡང་:

(ཀ) ཞབས་ཉོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟམ་སྐེལ་བ་ཅིག་ལུ་
བཅའ་ཁྲིམས་དང་འཁྲིལ་བའི་བྱ་སློད་གང་རུང་འགྱུར་བཅོས་འབད་ནི་ ཡངན་
མཚམས་འཛོག་འབད་དགོ་པའི་བཀའ་རྒྱ་བྱིན་ནི།

(ཁ) ཉེས་འཇུགས་བཀོད་མི་གཞོན་འགོལ་འདི་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་ ༧༦
པའི་འོག་ལུ་ ཉེས་ལས་ཀྱི་རང་བཞིན་ཅིག་ཨིན་པ་ཅིན་ འབྲུག་གི་འགག་
སྲིའི་བཅའ་ཁྲིམས་ལྟར་དུ་ ཐང་ཀར་དུ་རྒྱལ་གཞུང་འབྲུག་གི་འགག་སྲིལུ་
གཏང་ནི།

- (c) Award damages against the service provider, manufacturer and supplier for collective injury to all or a class of consumers, to be paid on any terms or conditions that the committee may deem just and equitable and suitable to achieve the purposes of the Act.

152. The committee may, on such terms as it deems fit and at any stage of the proceedings, adjourn the hearing of the complaint but the complaint shall be decided as far as possible within a period of one month from the date of receipt of the petition.

Binding Effect of Order

153. 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.

154. A decision and order of the committee shall be binding only upon the parties to the action.

155. The committee may make an interim order in accordance to section 103 of the Act and shall remain in effect for not

(ག) ཉེ་སྤྱོད་པ་ག་ར་ ཡངན་ སྡེ་ཚན་ཅིག་ལུ་ སྤྱི་མཐུན་གྱི་གཞི་སྤྱོད་བྱུང་མི་ལུ་
ཚོགས་ཚུང་གི་རྟོང་ལས་ བཅའ་ཁྲིམས་གི་དགོས་དོན་ཚུ་སྤྱི་བཟབས་ལུ་ སང་
བདེན་དང་འདྲ་མཉམ་འོས་འབབ་ཡོད་པ་སྡེ་བརྩི་འཛོག་འབད་མི་ལྟར་དུ་ཆ་
རྒྱུན་ ཡངན་ གནས་སྤངས་གང་ཅུང་གི་ཐོག་ལུ་འོན་དུལ་སྤྱོད་ནི་གི་དོན་ལུ་
ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟུམ་སྡེལ་བ་ལུ་གཞི་སྤྱོད་
གི་རྩིས་བརྟོན་ནི།

༡༥༢. ཚོགས་ཚུང་གིས་འོས་འབབ་ཅན་སྡེ་མཐོང་མི་ལྟར་དུ་ ཚུང་རིམ་གྱི་གོ་རིམ་གང་
ཅུང་ཅིག་ནང་ དེ་བཟུམ་མའི་ཆ་རྒྱུན་ཚུ་འོ་ཐོག་ལས་ ཉེ་གས་བཤད་སྟུན་གསལ་འདི་
མཚམས་འཛོག་འབད་ཚོག་ནི་ཨིན་ཅུང་ ཉེ་གས་བཤད་དེ་ཟུ་ཡིག་ལྟོད་པའི་ཚེས་གངས་
ལས་ ག་དེ་འབད་ཚུགས་ཚུགས་ཅིག་ ལྷམ་ག་ཅིག་གི་དུས་ཡུན་ནང་འཁོད་ལུ་གོས་
ཐག་བཅད་དགོ།

བཀའ་རྒྱུ་འཛིན་ཆ་གནས་གི་རུས་པ།

༡༥༣. ཚོགས་ཚུང་གིས་བཏང་མི་བཀའ་རྒྱ་ལེ་ལེ་བཞེན་དུ་ཁྲི་འཛིན་དང་ འཐུས་མི་ཚུ་གིས་
ལག་བྲིས་བཀོད་དགོ་པ་དང་ གལ་སྲིད་ ཁོང་རའི་ནང་དོགས་ལུ་བྱུང་པར་ལེ་འཐོན་པ་
ཅིན་ ཚོགས་ཚུང་གི་བཀའ་རྒྱ་འདི་མངམས་ལུ་གཞི་བཞག་དགོ།

༡༥༤. ཚོགས་ཚུང་གི་གོས་ཚོད་དང་བཀའ་རྒྱ་འདི་ གཞི་ལེན་དེ་ལེ་རྩ་པན་ཚུ་ལུ་ རྒྱུང་མ་
ཅིག་ཆ་གནས་ཡོད་པ་ཨིན།

༡༥༥. ཚོགས་ཚུང་གིས་ བཅའ་ཁྲིམས་གི་དོན་ཚན་༡༠༩ པ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ གནས་སྤངས་
གི་བཀའ་རྒྱ་བྱིན་ཚོག་ནི་དང་ ཚོགས་ཚུང་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སུང་ཡིག་ཚང་ལུ་བརྟེན་

more than 30 days unless it has been extended or repealed by the committee by informing the Office of Consumer Protection.

Appeals

156. Any person who is not satisfied with the order issued by the committee shall have the right to appeal to a court of competent jurisdiction.
157. The appeal shall be filed with a court of competent jurisdiction within ten working days from the date of award or order by the committee.
158. The appeal against an order shall stay the execution of the order of the committee.

CHAPTER XIII GENERAL AND MISCELLANEOUS

Receipts

159. Receipts shall be a proof of transaction of any type and shall be issued by all service provider, manufacturer and supplier for purchases or transactions value exceeding Nu. 100, unless waived off by the consumer.

ཡན་བྱིན་ཐོག་ལས་ ཏུས་ཡུན་ཡར་སངས་འབད་ཡོད་པ་ ཡངན་ ཚམེད་བཏང་ཡོད་ན་
མ་གཏོགས་དེ་མིན་པ་ཅིན་ ཉིན་གྲངས་³⁰ ལས་མ་མང་བའི་ཏུས་ཡུན་གྱི་རིང་ལུ་རུས་
པ་ཡོད་པ་ཨིན།

མཐོ་གཏུགས།

༡༥༦. ཚོགས་རྒྱུད་གིས་སློང་མི་བཀའ་རྒྱ་ལུ་ ཡིད་ཆེས་མ་རྒྱུངས་མི་ མི་ངོ་ག་གིས་རང་འབད་
རུང་དབང་ཚད་ཅན་གྱི་དབང་བྱབ་གྱི་ཁྲིམས་གྱི་འདུན་ས་ལུ་ མཐོ་གཏུགས་འབད་ནི་
གི་ཐོབ་དབང་ཡོད།

༡༥༧. མཐོ་གཏུགས་འདི་ཡང་ ཚོགས་རྒྱུད་གིས་བཀའ་རྒྱ་སློང་པའི་ཚེས་གྲངས་ལས་ ལས་
བྱེད་གྱི་ཉིན་གྲངས་བརྩམས་ནང་འཁོད་ལུ་ དབང་ཚད་ཅན་གྱི་དབང་བྱབ་གྱི་ཁྲིམས་གྱི་
འདུན་ས་ལུ་ལུ་ལུ་དགོ།

༡༥༨. བཀའ་རྒྱ་ཅིག་གི་སློང་ལས་ མཐོ་གཏུགས་འབད་མི་དེ་གིས་ ཚོགས་རྒྱུད་གི་བཀའ་རྒྱ་
ལག་ལེན་འཐབ་ནི་ལས་རྒྱབ་བཤུད་འབད་དགོ།

ལེའུ་བརྩུགས་ལྟུང་པ། སྤྱིར་བཏང་དང་སྣ་ཚོགས།

འབྱོར་འཛིན།

༡༥༩. འབྱོར་འཛིན་རྩ་སློང་ལེན་གྱི་དབྱེ་བ་གང་རུང་གི་བདེན་ཏུགས་ཨིན་དགོཔ་དང་ ཞབས་
ཏོག་བྱིན་མི་དང་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་མི་ བཟུམ་སྤེལ་བ་ག་ར་གིས་ ཉོ་སྤྱོད་པ་གིས་
དགོས་མཁོ་མ་བཀོད་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་དདུལ་ཀྱམ་¹⁰⁰ ལས་ལྷག་པའི་གནས་
གོང་ཅན་གྱི་ཉོ་སྤྱོད་ ཡངན་ སློང་ལེན་ག་ར་གི་དོན་ལུ་འབྱོར་འཛིན་སློང་དགོ།

160. Receipts may be either printed and signed, or handwritten and signed, or retainable record of transaction in case of electronic transactions.
161. Any person who refuses to issue a receipt on demand by the consumer or for a transaction value exceeding Nu. 100, unless waived off by the consumer, shall be liable for a fine equivalent to 10 percent of the value of goods and services subject to a maximum of six month's national minimum daily wage.

Protection of Officers

162. Pursuant to section 112 of the Act, no action or prosecution shall be instituted in the court against:
 - (a) Any officer appointed under the Act for any act ordered or done in good faith for carrying out the functions under the Act or Rules and Regulations; or
 - (b) A person for any act done under the order or instruction of the Consumer Board, Office of Consumer Protection or Dispute Settlement Committee if the act was done in good faith.

160. འབྲུང་འཛིན་ཚུ་དཔེ་བསྐྱུན་འབད་དེ་ལག་བྲིས་བཀོད་བཀོད་པ་ ཡངན་ ལག་པ་གིས་
 བྲིས་ཏེ་ལག་བྲིས་བཀོད་བཀོད་པ་ ཡངན་ གློག་ཐོག་གི་སྤྱོད་ལེན་ཨིན་པ་ཅིན་ རྒྱུན་
 སྤྱོད་འབད་དེ་བཞག་བཏུབ་པའི་ཡིག་ཆ་གི་ཐོག་ལུ་དགོས་ཨིན།
161. མི་ངོ་ཅིག་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པ་གིས་དགོས་མཁོ་བཀོད་པའི་སྐབས་ལུ་ ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པ་
 གིས་མ་དགོས་སྐྱེ་མ་སྐྱབ་པར་གནས་གོང་དུལ་ཀྱམ་100 ལས་ལྷག་མི་ལུ་ འབྲུང་
 འཛིན་སྤྱོད་མ་བཏུབ་པ་ཅིན་ ཅད་ངོས་དང་ཞབས་ཏོག་གི་གནས་གོང་དེའི་བརྒྱ་ཆ་
 10 དང་འབྲེལ་མཉམ་གྱི་ཉེས་ཆད་བཀའ་དགོས་ཨིན་རུང་ མཐོ་ཤོས་ལྷོ་དོ་དུག་གི་རྒྱལ་
 ཡོངས་ཉེན་བསྐྱར་སྐྱེ་ཆ་ལས་བརྒྱལ་ཅི་མེད།

འགོ་དཔོན་ཚུའི་སྲུང་སྐྱོབ།

162. བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་112 པ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ གཤམ་གསལ་གྱི་དོན་ལུ་ཁྲིམས་
 ཁང་ནང་གདོང་ལེན་ ཡངན་ ཉེས་བཤེར་འབད་ནི་མེད་མི་འདི་ཡང་:
- (ཀ) བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་འོག་ལུ་ ཡངན་ བཀོད་རྒྱ་བྱིན་མི་བྱ་སྤྱོད་གང་རུང་གི་དོན་ལུ་
 ཡངན་དེ་གི་སྐྱོར་ལས་བསྐྱོ་བཞག་འབད་ཡོད་མི་ ཡངན་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་
 བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གསལ་གཞིའི་འོག་གི་བྱ་སྐྱོ་ཚུ་འཐབ་ནི་གི་དོན་ལུ་ དད་དམ་
 གྱི་ཐོག་ལས་འབད་མི་མི་ངོ་ལུ། ཡངན།
- (ཁ) ཉེ་སྤྱོད་པའི་བཀོད་ཚོགས་ཡངན་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ཡངན་ ཚུ་ད་
 ཉེན་སྲུང་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་གི་བཀའ་རྒྱ་ཡངན་ བཀོད་རྒྱ་ཁ་བཀོད་གྱི་
 འོག་ལུ་བྱ་སྤྱོད་གང་རུང་གི་སྐྱོར་ལས་ མི་ངོ་གང་རུང་གི་བྱ་སྤྱོད་དེ་དད་དམ་གྱི་
 ཐོག་ལས་འབད་ཡོད་མི་ལུ།

Amendment

163. The amendment of this Rules and Regulations by way of addition, variation or repeal shall be affected by vote of no less than two-third majority of the total members of the Board present and voting.
164. The head of the Office of Consumer Protection shall put into effect the amendment upon the decision of such addition, variation or repeal by the two-third majority of the Board which shall be submitted to the Board by electronic or any other means of communication.
165. Upon receipt of the changes, the members of the board shall communicate to the head of the Consumer Protection Office either accepting or denying the changes with their reasons but keeping in line with the agreement of the board for such changes.
166. The head of the Consumer Protection Office shall then make all the changes and submit the final amended printed copy of the Rules and regulations for signatures of the members of the board.

འཕྲི་སྒྲོན།

༡༦༣. བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་གཞི་འདི་ལུ་ཁ་སྐོང་ དབྱེ་བ་ཆམེད་བཅས་ཀྱི་ཐོག་ལས་འཕྲི་
སྒྲོན་རེ་འབད་དགོཔ་འཐོན་པ་ཅིན་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ཡོངས་བསྐོས་ཀྱི་
ཚོགས་རྒྱུན་བརྩམས་ཐོག་ལས་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་གསུམ་དཔྱ་གཉེས་ཀྱི་མང་
མོས་ཀྱི་ཐོག་ལས་འབད་དགོ།

༡༦༤. བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་གསུམ་དཔྱ་གཉེས་ཀྱི་མང་མོས་ཐོག་ལས་ དེ་བཟུམ་མའི་
ཁ་སྐོང་ ཡངན་ དབྱེ་བ་ཆམེད་ཀྱི་གོས་ཐག་བཅད་དེ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་
གིས་ འདི་ནང་འཕྲི་སྒྲོན་འབད་ཞིན་མ་ལས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་ འགོ་
འཛིན་གྱིས་འགྱུར་བཅོས་འབད་ཡོད་པའི་སྐོར་ལས་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ཚུ་ལུ་
སྒོག་ཐོག་ལུ་ཡངན་ རྒྱུན་འབྲེལ་གི་མཐུན་རྐྱེན་གང་རུང་གི་ཐོག་ལས་གཏང་དགོ།

༡༦༥. འགྱུར་བཅོས་ཚུ་ལྟོད་ཞིན་མ་ལས་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་
ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་འགོ་འཛིན་ལུ་ དེ་བཟུམ་མའི་འགྱུར་བཅོས་ཀྱི་དོན་ལུ་ བཀོད་
ཚོགས་ནང་ཁ་འཆམ་མི་ལས་འགལ་བ་མེད་པར་ ཁོང་རའི་རྒྱུ་མཚན་ཚུ་བཀོད་ཐོག་
ལས་འགྱུར་བཅོས་དེ་ཚུ་ལུ་ངོས་ལེན་ ཡངན་ རྒྱུབ་འགལ་གི་སྐོར་ལས་བཟླ་ལན་
འབད་དགོ།

༡༦༦. དེ་ལས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་འགོ་འཛིན་གྱིས་འགྱུར་བཅོས་ཚུ་ག་ར་
འབད་ཞིན་མ་ལས་ འཕྲི་སྒྲོན་འབད་ཡོད་མི་མཐའ་དཔྱད་ཀྱི་བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་
གཞིའི་དཔེ་བསྐྱུན་འབད་བའི་འབྲེ་དེ་ བཀོད་ཚོགས་ཀྱི་འཇུག་མི་ཚུ་འི་ལག་བྲིས་བཀོད་
ནི་གི་དོན་ལུ་གཏང་དགོ།

Authoritative Text

167. The Dzongkha text shall be the authoritative text, if there exists any difference in meaning between the Dzongkha and the English text.

Definitions

168. In addition to the following words, unless the context otherwise requires, any other word or expression to which a meaning has been assigned in the Act shall have the same meaning when used in this Rules and Regulations:

- (a) **Business entity** means an entity authorized or licensed to manufacture or supply goods and services within Bhutan.
- (b) **Fraudulent** means misrepresentation of a present or past fact made by a respondent, with action in reliance thereupon by the complainant from such misrepresentation. This misrepresentation need not be communicated orally but can be such as to lead a reasonable person to believe such facts exist.
- (c) **Market** means a commercial place where a business entity makes goods and services available to the consumer for personal, family or household consumption purposes.

ཚིག་དོན་གྱི་དབང་ཚད།

༡༢༧. གཤམ་སྲིད་ རྗོང་ཁ་དང་དབྱིན་སྐད་ཀྱི་ཚིག་དོན་གཉིས་ཀྱི་བར་ན་གོ་དོན་མ་འདྲམ་རེ་
འཕྲོན་པ་ཅིན་ རྗོང་ཁའི་ཚིག་དོན་ལུ་ཆ་གནས་བཟུང་དགོ།

ངེས་ཚིག།

༡༢༨. གཤམ་གསལ་མིང་ཚིག་ཚུའི་ཁ་སྐོང་ལུ་ སྐབས་ཐོག་གི་ཚིག་དོན་གྱི་བོ་བ་སོ་སོར་
ལེན་དགོཔ་འཕྲོན་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་པ་ཅིན་ བཅའ་མིམས་ནང་ངེས་ཚིག་བཀོད་
དེ་ཡོད་མི་མིང་ཚིག་གཞན་ ཡངན་ བརྗོད་དོན་ཚུ་བཅའ་ཡིག་དང་སྐྱིགས་གཞི་འདི་
ནང་ལག་ལེན་འཐབ་པའི་སྐབས་ལུ་ཡང་ གོ་དོན་ཅོག་འཐད་པ་སྟེ་གོ་དགོཔ་ཨིན་:

(ཀ) **ཚོང་གི་སྟེ་ཚོན་**ཟེར་མི་འདི་ འབྲུག་ནང་འཁོད་ལུ་ ཅ་དངོས་དང་ཞབས་ཏྲོག་
ཚུ་ བཟོ་བསྐྱུན་འབད་ནི་ ཡངན་ བཀའ་སྟེལ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ དབང་
ཚད་སྟོན་དེ་ཡོད་མི་ ཡངན་ ཚིག་ཐམ་སྟོན་དེ་ཡོད་མི་སྟེ་ཚོན་ཅིག་ལུ་གོ།

(ཁ) **གཡོ་ཟོལ་**ཟེར་མི་འདི་ ལན་འདེབས་འབད་མི་གིས་ཉེ་མ་ ཡངན་ ད་ལྟོའི་
དངོས་དོན་ཅིག་གུར་ དེ་བཟུམ་མའི་ཚུལ་མིན་གྱི་གསལ་སྟོན་ལས་བརྟེན་ཏེ་
ཉོགས་བཤད་བཀོད་མི་གིས་དེ་གུར་ ཆ་གནས་ཀྱི་གདོང་ལེན་དང་བཅས་པ་སྟེ་
འབད་ཡོད་པའི་ ཚུལ་མིན་གྱི་གསལ་སྟོན་འབད་མི་ཅིག་ལུ་གོ། ཚུལ་མིན་གྱི་
གསལ་སྟོན་འདི་དག་ཐོག་ལས་ རྒྱུན་འབྲེལ་འཐབ་སྟེ་ཡོད་མི་ཅིག་རང་དགོཔ་
མེད་རུང་ དེ་བཟུམ་མའི་དངོས་དོན་ཡོད་མི་ཅིག་ལུ་ རྒྱུ་མཚན་ལྡན་པའི་མི་ངོ་
ཅིག་ ཡིད་ཆེས་བསྐྱེད་བཅུག་མི་དེ་གིས་བཏུབ་ཨིན།

(ག) **ཚོང་ལས་**ཟེར་མི་འདི་ ཚོང་ལས་འཐབ་མི་ཚུ་གིས་ ཉོ་སྟོན་པ་ཚུ་ལུ་རང་དོན་
ལུ་ ཡངན་ བཟའ་ཚང་གི་དོན་ལུ་ཁྱིམ་ནང་བེད་སྟོན་ཀྱི་དོན་ལུ་ ཅ་དངོས་དང་
ཞབས་ཏྲོག་ཚུ་ཐོབ་ཚུགས་པ་བཟོ་སའི་ ཚོང་འབྲེལ་གྱི་ས་གནས་ཅིག་ལུ་གོ།

- (d) **Mediation** means to clear up misunderstandings, determine underlying concerns, find areas of agreement and, ultimately, incorporate these agreements into solutions created by the parties themselves.
- (e) **Misleading and false representation** is a trade practice adopted by supplier, manufacturer and service provider to promote sale or supply of goods and services in the markets through unfair practices or deceptive methods.
- (f) **Ministry** means the Ministry of Economic Affairs.
- (g) **Person** means an individual business licensed holder, firm, corporation, partnership, cooperative, association, or any other organization, legal entity, or group of individuals however organized.
- (h) **Petition** means a request for a hearing before, and a demand that remedies be ordered by, the Dispute Settlement Committee.
- (i) **Respondent** means a person against whom a complaint is made under the Act or Rules and Regulations.

- (ང) **མཐུན་འགྲིག**་ཟེར་མི་འདི་ གོ་བ་བདེ་ལོག་འགྲོ་མི་ཚུ་སེལ་ནི་དང་ ཚ་གུང་གི་རྒྱ་རྒྱུན་གཏན་འབེབས་བཟོ་ནི་ ལ་འཆམ་ནི་གི་གནད་དོན་རྒྱ་འཚོལ་ནི་མཐར་ཐུག་ལུ་ལ་འཆམས་མི་འདི་རྒྱ་རྒྱུན་ལོང་ར་གིས་བཟོ་བའི་ཐབས་ཤེས་ལུ་བཟོ་ནི་རྒྱ་ལུ་གོ།
- (ཅ) **དོར་འཁྲིད་དང་རྒྱན་ཞུགས་གསལ་བསྐྱེད་པས་**་ཟེར་མི་འདི་ བཀྲམ་སྲེལ་བ་བཟོ་བསྐྱེད་འབད་མི་ ཞབས་རྟོག་བྱིན་མི་ཅིག་གིས་དྲང་བདེན་མེན་པའི་ལག་ལེན་ ཡངན་ མགུ་སྐོར་གྱི་ཐབས་ལམ་ཐོག་ལས་ ཅ་དངོས་དང་ཞབས་རྟོག་རྒྱ་བཙུན་ལེན་མི་ ཡངན་ བཀྲམ་སྲེལ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ ལག་ལེན་འཐབ་མི་ ཚོང་གི་ལག་ལེན་ཅིག་ལུ་གོ།
- (ཆ) **ལྷན་ཁག**་ཟེར་མི་འདི་ བསྟན་རྒྱས་ལྷན་ཁག་ལུ་གོ།
- (ཇ) **མི་ངོ་ཟེར་མི་འདི་** རང་རྒྱུང་གི་ཚོང་ལས་ཚོགས་ཐམ་འཆང་མི་ ཚོང་སྲེ་ ལས་འཛིན་ མཉམ་ལས་ཚོང་ལུ་ མཉམ་ལས་ཚོགས་པ་ མཐུན་ཚོགས་ ཡངན་ ལས་སྲེ་ ཞིམས་མཐུན་སྲེ་ཚན་ ཡངན་ ག་དེ་འབད་གོ་རིམ་སླིག་སླིག་ལཱ་ལཱ་རུང་རོ་རྒྱུང་གི་སྲེ་ཚན་གང་རུང་ལུ་གོ།
- (ཉ) **གསལ་ལུ་**་ཟེར་མི་འདི་ ལྷན་གསལ་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ ལུ་བསྐྱེད་དང་ཚོང་ཉོགས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་གིས་ ལེགས་བཙུན་གྱི་བཀའ་རྒྱ་གནད་དགོ་པའི་དགོས་མཁོ་བཀོད་མི་ལུ་དགོ།
- (ཏ) **ལེན་འདེབས་པ་**་ཟེར་མི་འདི་ མི་ངོ་ཅིག་གི་ བཅའ་ཞིམས་ ཡངན་ བཅའ་ཡིག་དང་སློགས་ཡིག་འོག་ལུ་ ཉོགས་བཤད་བཀོད་མི་གི་ལེན་འདེབས་འབད་མི་ལུ་གོ།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. I: Consumer Complaint Form

1. Details of the parties

Complainant details:

Name:.....

CID No:

Address:.....

Contact number:

Respondent details:

Business Name:.....

Address:.....

Email ID:.....

Contact Number:.....

2. Place and date of complaint:

3. Complaint details:

4. Remedies or compensations the complainant is seeking.

5. Attach any supporting documents (E.g.: receipts, contracts, invoice, agreement signed or any correspondences between the parties)

I declare that the above information including attached supporting document(s) is true and correct to the best of my knowledge.

Signature

Date:

For Official Use:

Complaint accepted

Complaint Rejected

Registration No.

Signature and official seal

Date:



བསྐྱོད་པའི་ཉེག་ས་བཤད་འཛི་ཤོག།

ཉེག་ས་བཤད་འཛི་ཤོག།

འཛི་ཤོག་ཨང་། ཉེག་ས་བཤད་འཛི་ཤོག།

༡. རྩ་ཕན་གྱི་ཁ་གསལ།

ཉེག་ས་བཤད་བཀོད་མི་གི་ཁ་གསལ།

མིང་:

ཉེག་ས་བཤད་ལེན་འདེབས་འབད་མི་འཁ་གསལ།

ཚོང་ལས་ཀྱི་མིང་:

དོ་སྤྱོད་ལག་ཁྱེར་ཨང་:

ཁ་བྱང་:

ཁ་བྱང་:

སློག་འཛིན་ཁ་བྱང་:

བརྒྱུད་འཛིན་ཨང་:

བརྒྱུད་འཛིན་ཨང་:

༢. རྩོད་ཉེག་ས་ཀྱི་ས་གནས་དང་ལྗོངས་ཚོས་:

༣. རྩོད་ཉེག་ས་ཁ་གསལ།

[Empty box for answer 3]

༤. ཉེག་ས་བཤད་བཀོད་མི་གིས་འདོད་བསྐྱོད་མི་ལེགས་བཅོས་ ཡངན་ རྒྱུད་འབྲུག།

[Empty box for answer 4]

༥. རྒྱུ་བརྒྱུ་གྱི་ཡིག་ཆ་གང་ལུ་ལྷན་ཟུག་སྤྱོད་སྤྱོད་ལུ་བཅུག་སྤྱོད་ (དེ་ལྟེ་ འཕྲོད་ཉེག་ས་ ལག་འབག་ཡིག་འཛིན་ འཛིན་ཤོག་ གན་རྒྱ་ལག་ཟུག་བཀོད་དེ་ཡོད་མི་ ཡངན་ རྩ་ཕན་རྒྱུ་ལུ་བཅུག་ཡིག་འབྲེལ་འབྲེལ་ཡོད་མི་རྒྱུ་)

[Empty box for answer 5]

དང་གིས་ཤེས་ས་མཐོང་ས་ལུ་ ཤོད་གི་བདེ་དོན་དང་ལྷན་ཟུག་སྤྱོད་སྤྱོད་ལུ་ཡོད་མི་རྒྱུ་ལུ་ལྷན་ཟུག་ཡིག་ཆ་རྒྱུ་ དེས་ཉིག་དང་ དང་བདེན་ཨིན་པའི་ ལས་སྐྱོད་སྤྱོད་ལུ་ཨིན།

ལག་ཟུག་:

སྤྱི་ཚོས་:

ཡིག་ཚང་གིས་ལག་ལེན་འབྲེལ་བའི་གི་དོན་ལུ་:

ཉེག་ས་བཤད་དོས་ལེན་འབད་ཡི། []

ཉེག་ས་བཤད་དོས་ལེན་མ་འབད། []

ཐོ་བཀོད་ཨང་: []

ལག་ཟུག་དང་ཡིག་ཚང་གི་ཐོ་བཀོད་

སྤྱི་ཚོས་:



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. II: Notice of Hearing

Date:

To,

Mr./Ms.....

.....

.....

.....

Subject: Notice of Hearing

Dear Sir/Madam,

This letter is being served as the Notice of Hearing from the Dispute Settlement Committee on the complaint lodged by.....for supplying/providing

It is apprised that the hearing will be held on , at a.m./p.m., at

If you are unable to attend the hearing in person you may please appoint a representative who shall have the right to ask questions, clarify or submit evidences, and/or view the evidence on your behalf.

In case if you fail to attend the hearing or appoint a representative for the hearing your right shall be deemed to be annulled and the hearing shall proceed as scheduled.

(.....)

Chairperson

Dispute Settlement Committee,

Name of District/Gewog/Thromde



བསྟན་ཀླུ་སྐྱོད་ལག་
ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེ་གསལ་བཤད་འབྲི་ཤོག་།

འབྲི་ཤོག་ཨང་། ཡ། སྟན་གསལ་ན་གྱི་བད་ཡན།

སྤྱི་ཚེས་:

མི་ངོམ་ལ།

.....
.....

གནད་དོན་: སྟན་གསལ་ན་གྱི་བད་ཡན།

ལྷོ་ན་བད་ཡན་ཡི་གུ་འདི་ མི་ངོ་.....གི་..... བཀའ་སྲེལ་བྱིན་མི་ཉེ་གསལ་བཤད་དང་འབྲིལ་ ཚུང་
ཉེ་གསལ་འདུམ་འབྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་གིས་ སྟན་གསལ་ན་གྱི་བད་ཡན་སྲེ་གཏང་མ་ཡིན།

སྟན་གསལ་ན་འདི་ཡང་སྤྱི་ཚེས་ ངོ་པ་/ཕྱི་རུ་འི་རྒྱ་ཚོང་ ལུ་ས་གནས་
.....ནང་འགོ་འབྲེན་འཐབ་ནི་ཡིན།

གལ་སྲིད་ རྒྱུང་ར་མི་ངོམ་སྲེ་སྟན་གསལ་ན་ནང་དོ་བཅར་འབད་མ་རྒྱ་གསལ་པ་ཅིན་ རྒྱུང་ར་འི་དོ་ཚབ་ཅིག་བསྐོ་བཞག་
འབད་གནང་ དོ་ཚབ་འདི་ལུ་དྲི་བ་བཀོད་ནི་གསལ་བཤད་འབད་ནི་ ཡང་ན་ སྐུ་བ་བྱེད་ཚུལ་ནི་དང་/ ཡང་ན་ སྐུ་བ་
བྱེད་བཟུ་ཞིབ་འབད་ནི་གི་ཐོབ་དབང་ཡོད།

གལ་སྲིད་ རྒྱུང་ར་སྟན་གསལ་ན་ནང་དོ་བཅར་འབད་མ་རྒྱ་གསལ་པའི་ཁར་སྟན་གསལ་ན་གྱི་དོན་ལུ་ དོ་ཚབ་ཅིག་ཡང་བསྐོ་
བཞག་མ་འབད་བ་ཅིན་ རྒྱུང་ར་འི་ཐོབ་དབང་འདི་ ཕྱིར་དབྱུང་འབད་ཡོད་པའི་གྲངས་སུ་བཟུ་འཛོག་འབད་དེ་སྟན་
གསལ་ན་འདི་ དུས་སྟབས་བཟོ་སྲེ་ཡོད་མི་ལྟར་དུ་རང་ འགོ་འབྲེན་འཐབ་ནི་ཡིན།

(.....)

ལྷི་འཛོམ་།

ཚུང་ཉེ་གསལ་འདུམ་འབྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་།

རྫོང་འབག་/རྫོང་འོག་/ལྷོ་མ་སྲེའི་མིང།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. III: Investigation Report

Incident

Title:.....

Date of Incident:.....

Investigation Commenced Date:.....

Investigation Completion Date:.....

Report Submission Date:.....

List of Investigation Officials:.....

1. Introduction and Content:

- a. **Nature of Complaint:** Outlines, details of complaint(s) including dates, time, specific incident, allegations etc.
- b. **Background:** Brief paragraph to set scene i.e. individuals involved, working arrangements etc.
- c. **Outline Process:** Describe actions taken to investigate.
- d. **Response details:** Details of the response/explanation for each incident/allegation.
- e. **Evidence:** Brief details of any witness statement or evidence (if available).
- f. **Findings and Evaluation:** Identify whether the investigation has revealed evidence of unfair trade practices and violation of Act and Rules and Regulation.
- g. **Appendices:** Include all information relevant to the investigation (i.e. witness statements and copies of any relevant documentation)

2. Conclusion

- a. State whether the findings are proving or disproving the complaint.
- b. Recommend or suggest what action to be taken.



བསྟན་ཀླུ་སྟོན་ལག་།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེ་གསལ་བཤད་འབྲི་ཤོག་།

འབྲི་ཤོག་ཨང་། བཞི་བ་དཔྱད་སྟོན་གྲུ།

- ཀྱེན་ངན་མིང་གནས་:
- ཀྱེན་ངན་བྱུང་བའི་ཚེས་གྲངས་:
- ཞིབ་དཔྱད་འགོ་བཙུགས་པའི་ཚེས་གྲངས་:
- ཞིབ་དཔྱད་མཇུག་བསྟུ་བའི་ཚེས་གྲངས་:
- སྟན་ལུ་ཤུལ་བའི་ཚེས་གྲངས་:
- ཞིབ་དཔྱད་འགོ་དཔོན་གྱི་ཚེ:

༡ རྫོགས་དང་བཤད་ཤོན།

- ༡ ཉེ་གསལ་བཤད་ཀྱི་གནས་ལུགས་:- བཅུད་བསྐྱུ་བ་ ཉེ་གསལ་བཤད་ཀྱི་ཁ་གསལ་ཚེས་གྲངས་དུས་ཚོད་དམིགས་བསལ་གྱི་ཀྱེན་ངན་དང་ ཁ་བཀལ་ལ་སོགས་པ་རྒྱ།
- ༢ རྒྱ་བ་ཁུངས་:- གནས་སྐྱོང་ས་བཞོད་ནི་གི་དོན་ལུ་ དོན་མཚམས་ཐུང་ལུ་ཅིག་དེ་ཉེ་འབད་བ་ཅིན་འབྲེལ་གཏོགས་ཡོད་པའི་མི་ངོམ་རྒྱ་དང་ ལས་བྱེད་ཀྱི་བདེ་སྲིག་ལ་སོགས་པ་རྒྱ།
- ༣ བུ་མི་མ་བཞོད་ནི་:- ཞིབ་དཔྱད་འབད་ནི་གི་དོན་ལུ་ གདོང་ལེན་འབབ་མི་རྒྱ་བཞོད།
- ༤ ལན་འདེབས་ཁ་གསལ་:- ཀྱེན་ངན་ཉེ་སྤྱོད་འཇུགས་འདེབས་ལེན་ལུ་ ལན་འདེབས་/ གསལ་བཤད་ཀྱི་ཁ་གསལ།
- ༥ རྒྱ་བ་བྱེད་:- འཛེམས་དཔལ་གི་རག་བཞེད་ ཡངན་ ར་ཁུངས་སྤྱོད་མི་རྒྱ་བ་བྱེད་གང་རུང་གི་ ཁ་གསལ་བཅུད་དོན། (ཡོད་པ་ཅིན་)
- ༦ ཞིབ་དཔྱད་སྐབ་འབྲས་དང་དབྱེ་ཞིབ་:- ཞིབ་དཔྱད་འདི་གིས་དང་བདེན་མེན་པའི་ ཚོད་གི་ལག་ལེན་དང་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་བཅའ་ཡིག་དང་སྲིག་སྐྱོང་གཞི་ལས་ འགལ་བའི་རྒྱ་བ་བྱེད་ཤེས་རྟོགས་བྱུང་ཡོད་མེད་དོས་འཛིན་འབད།
- ༧ རྒྱ་བ་སྲིག་སྐྱོང་:- ཞིབ་དཔྱད་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་བཅུ་དོན་ག་ར་བཙུགས། (དབྱེ་འབད་བ་ཅིན་འཛེམས་དཔལ་གི་རག་བཞེད་དང་ འབྲེལ་ཡོད་ཡིག་ཆ་རྒྱུའི་འབྲེ་)

༢ མཇུག་དོན།

- ༡ ཞིབ་དཔྱད་སྐབ་འབྲས་རྒྱ་གིས་ ཉེ་གསལ་བཤད་དེ་བདེན་ཉེ་གསལ་བཞོད་ཚུགས་ཅིག་ མ་རྒྱུགས་ག་བཞོད།
- ༢ གདོང་ལེན་ག་ཅི་འབབ་དགོས་ཡོད་ག་གྲོས་འདེབས་ ཡངན་ གྲོས་འཆར་བཞོད།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. IV: Representative Authorization Letter

The Chairperson,
Dispute Settlement Committee
.....Dzongkhag/Thromde

Dear Sir/Madam,

I,bearing CID No.from.....
village, Gewog Dzongkhag,
would like to authorize Mr./Mrs.....to represent me to
attend the hearing(s) conducted by the Dispute Settlement Committee
in relation to the dispute
filed by against on
.....

I hereby authorize my representative to act on my behalf with full power
and authority during the entire proceedings including submission of
evidence,asking and answering questions, and clarifying doubts.

I hereby undertake to abide by all and any submission made by the
representative and shall be held fully accountable for any decision or
submission made by him/her on my behalf with regard to the case mentioned
above.

This authorization letter is valid from the issuance date till the decision of the
case is issued or cancel by me, whichever is earlier.

Name and Signature of the Party Date:

Name and Signature of Authorized Representative Date:

Name and Signature of witness Date:



བསྐྱོད་པའི་ཉེག་ས་་བཤད་འབྲི་ཤོག་།
ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེག་ས་་བཤད་འབྲི་ཤོག་།

འབྲི་ཤོག་ཨང་༤ པ། རོ་ཚབ་ཀྱི་དབང་ཚད་སྤྱོད་པའི་ཡི་གེ།

ཁྱིམ་འཛིན་མ་ཚོགས་ལུ།

ཚུངས་ཉེག་ས་་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུངས།

.....རྫོང་ཁག་/ཁྲོམ་སྡེ།

གུས་པ་དོ་མིང་མི་ཁུངས་དོ་སྤྱོད་ལག་ཁྱུར་ཨང་ ཅན་མ་

གཡུས་ ཟེད་འོག་ རྫོང་ཁག་ ལས་ཁུ་

དོན་ རོ་མིང་དེག་ནད་དོན་ རྟོར་ལས་ཤི་ཚེས་

..... ལུ་མི་དོམ་ ཟེད་མི་དེག་གིས་ ལུ་གཏུགས་འབད་མི་ཚུངས་ཉེག་ས་་དེག་དོན་

ལུ་ ཚུངས་ཉེག་ས་་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུངས་གིས་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་མི་སྐྱོན་གསལ་བྱི་སྐབས་ལུ་ དང་འོ་རོ་ཚབ་སྡེ་

བཅར་ཞི་གི་དབང་ཚད་སྤྱོད་པ་ཡིན།

དགིས་ དང་འོ་རོ་ཚབ་འདི་ལུ་ ལྷུབ་བྱེད་སྤུལ་ཞི་དང་ལྷུབ་བྱེད་ལྟ་ཉོག་འབད་ཞི་བུ་བ་བཀོད་ཞི་ལན་སྐབ་ཞི་དང་ /

ཡང་ན་ དོགས་སེལ་འབད་ཞི་ཚུ་བཅུམ་ཏེ་ དང་འོ་རོ་ཚབ་སྡེ་དབང་ཚད་དང་དབང་འཛིན་ཡོངས་རྫོགས་ཀྱི་ཐོག་ལུ་ བྱ་

སྤྱོད་འཐབ་ཞི་དང་དང་འོ་རོ་ཚབ་མ་སྡེ་ ཚུངས་ཉེག་ས་་ཚུངས་ཉེག་ས་་ཚུངས་ཉེག་ས་་དབང་ཚད་སྤྱོད་པ་ཡིན།

དགིས་ རོ་ཚབ་ཀྱིས་ལུ་བ་སྤུལ་མི་གང་ལུང་དང་ག་ཅི་ར་ཡིན་ལུང་ དེ་ལུ་གནས་ཞི་གི་ཁས་ལེན་ཡོད་པའི་ཁར་ བོང་

ལུ་བཀོད་མི་ཚུངས་ཉེག་ས་་དེག་སྐོར་ལས་ དང་འོ་རོ་ཚབ་སྡེ་ཁོ་ལོ་གིས་ཐག་བཅད་མི་ ཡང་ན་ ལུ་བ་སྤུལ་མི་ག་ཅི་

རང་ཡིན་ལུང་འདི་གི་ འགན་འཁུན་མི་སྤུམ་འབག་ཞི་ཡིན།

དབང་ཚད་ཡི་གེ་འདི་ རྫོང་པའི་ཚེས་གངས་ལས་འགོ་བཙུགས་ཏེ་ ཚུངས་ཉེག་ས་་དེའི་མོས་ཚོད་མ་སྤྱོད་ཚུན་ཚོད་

ཡང་ན་ དང་འོ་རོ་ཚབ་སྡེ་ཁོ་ལོ་མ་ཚུངས་ཉེག་ས་་བཤད་ཚུན་ཚོད་ ག་ཉ་མི་དེ་འཛུལ་ཚུན་ཚུན་མ་ཡོད།

ཅུ་ཡན་གྱི་མིང་དང་ལག་བྲིས། ཚོས་གངས་

དབང་ཚད་ཅན་གྱི་རོ་ཚབ་ཀྱི་མིང་དང་ལག་བྲིས། ཚོས་གངས་:

འཛོམས་དཔང་གི་མིང་དང་ལག་བྲིས། ཚོས་གངས་:



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. V: Decision Format of Dispute Settlement Committee

Reference No.

Date:

This dispute of the following parties has reference to complaint lodged to
Dispute Settlement Committee ofon
and complaint registration number.....

1. Party details:

Complainant: Respondent

Name:..... Name:.....
Gewog:..... Business Name:.....
Dzongkhag:..... Address:.....

2. Dispute Details:

3. Complaint details as lodged by the complainant

4. Details of evidence, statement and other related documents

**5. Details of statement and evidence of respondent submitted to
Dispute Settlement Committee during hearing.**

**6. Details of statement and evidence of Complainant submitted to
Dispute Settlement Committee during hearings.**

7. Case summary:

8. Decision and order:

(Name)

Chairman

(Name)

Member

(Name)

Member



བསྐྱོད་པའི་ཉེག་ས་བཤད་འབྲི་ཤོག།
 ཉེག་ས་བཤད་འབྲི་ཤོག།

འབྲི་ཤོག་ཨང་༥ པ། རྩོད་ཉེག་ས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུངསི་གྲོས་ཚོད་སློག་བཀོད།

ཡིག་ཨང་

སློབ་ཚུལ་

དེ་ལས་། གཤམ་གསལ་ཚུ་ཕན་གྱི་ཉེག་ས་བཤད་དེ་.....རྫོང་ཁག་།ཞེད་འོག་།ཁྲོམ་སྡེ་རྩོད་ཉེག་ས་འདུམ་
 འགྲིག་ཚོགས་ཚུངསི་སློབ་ཚུལ་.....ལུ་ལུ་གཏུགས་འབད་ཡོད་པའི་རྩོད་ཉེག་ས་ཨང་.....ཅན་མ།

༡. ཚུ་ཕན་ཁ་གསལ།

རྩོད་ཚུ་ཚོད་རྒྱ།

རོམ་.....།	རོམ་.....།
ཞེད་འོག་.....།	ཚོང་ལས་ཀྱི་མིང་.....།
རྫོང་ཁག་.....།	ལ་བུང་.....།

༡. ཉེག་ས་བཤད་ཁ་གསལ།
༢. རྩོད་ཚུ་གིས་ཕུལ་བའི་ཉེག་ས་བཤད་ཁ་གསལ་.....།
༣. རག་བརྗོད་དང་སྐབ་བྱེད་གྱི་ཡིག་ཆ་གཞན་ཚུ།
༤. རྩོད་རྒྱ་གིས་སློབ་ཚུལ་.....ལུ་ ལྷན་གསལ་ན་འབད་བའི་སྐབས་ རྩོད་ཉེག་ས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུངསི་
 ཕུལ་ཡོད་པའི་ རག་བརྗོད་དང་སྐབ་བྱེད་ཐོག་ལུ་བ་ཕུལ་ཡོད་མི་ནང་གསལ་.....།
༥. རྩོད་ཚུ་གིས་སློབ་ཚུལ་.....ལུ་ ལྷན་གསལ་ན་འབད་བའི་སྐབས་ རྩོད་ཉེག་ས་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཚུངསི་
 ལུ་ ཕུལ་ཡོད་པའི་རག་བརྗོད་དང་སྐབ་བྱེད་ཐོག་ལུ་བ་ཕུལ་ཡོད་མི་ནང་གསལ་.....།
༦. བཤེར་བརྟུན།
༧. གྲོས་ཚོད་དང་བཀའ་བློ།

(མིང་.....)

ཁྲོམ་ཚུལ་།

(མིང་.....) (མིང་.....)

འབྲུས་མི། འབྲུས་མི།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

**Form No. VI: Acknowledgement of Decision of the Dispute Settlement
Committee**

Dzongkhag:

Gewog:

Thromde:

I,.....bearing CID No:.....
of village,
Gewog,..... Dzongkhag, holding business license
No:..... located atacknowledge that I have
received a copy of the decision of the Dispute Settlement Committee
pertaining to case.....

Name and Signature.....

Date:

(.....)

Name and Signature of the Witness



བསྐྱོད་ཕྱིན་ལྷན་ཁག།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེ་གསལ་བཤད་འབྲི་ཤོག།

འབྲི་ཤོག་ཨང་༤ པ། ཉེ་སྤྱོད་ཉེ་གསལ་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུད་གི་ གྲོས་ཚོད་ཐོབ་པའི་འབྱོར་ལན།

རྫོང་ཁག་:

གོད་འོག་:

ལོ་ལ་ལྷན་:

གུས་པ་ རོ་མིང་ རོ་སྤྱོད་ལག་ཁྱེར་ཨང་ ཅན་མ་གཡུས་.....
གོད་འོག་ རྫོང་ཁག་ ལས་ ཚོད་གི་ཚོ་བམ་ཨང་.....
“ཅན་མ་འཆང་མི་ས་གནས་.....”འབད་མི་གིས་ལུ་དོན་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེ་གསལ་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུད་གི་
གྲོས་ཚོད་འདྲ་ཅིག་ ངར་ལུ་ཐོབ་ཡོད་པའི་འབྱོར་ལན་སྤུལ་མ་ཨིན།

མིང་དང་ལམ་གྱི་སྲིམ་.....

ཚོས་གྲངས་:

(.....)

འཛོམས་དཔང་གི་མིང་དང་ལམ་གྱི་སྲིམ།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. VII: Notice of Non-Referral of the Complaint

Mr./Ms.....

Date:

Village and Gewog/Town.....

Thromde/Dzongkhag.....

Subject: Notice of Non-referral of the Complaint

Dear Sir/Madam,

This letter is being served as a notice of non- referral of the complaints by the Consumer Advocate/Gup on the complaint lodged by you against
.....The reason why we could not refer the matter to the Dispute Settlement Committee/proceed with the hearing of the dispute is because of the following:

- a)
- b)

(.....)

**Gup/Consumer Advocate
District/Gewog/Thromde**



བསྐྱོད་པའི་ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་གྱི་ལོ་རྒྱུས་
 ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་གྱི་ལོ་རྒྱུས་

འབྲི་ཤོག་ཡང་། ས། འབྲེལ་གཏུགས་མི་འབད་ནི་གི་བདེ་ལམ། སྤྱི་ཚེས་:

ངོ་མིང་.....ལྷ།

གཡུས་དང་ཆེད་འོག་.....

ཚོང་ལག་.....

གནད་དོན་: ཚུང་ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་གྱི་ལོ་རྒྱུས་

དོན་འབྲས་ རྒྱུ་རྒྱུ་གིས་ངོ་མིང་.....ལྷ། ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་གྱི་ལོ་རྒྱུས་ ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་

/ ཆམ་ལས་འབྲེལ་གཏུགས་མི་འབད་ནི་གི་ བདེ་ལམ་སྤེལ་གཏང་མ་ཡིན།

ང་བཅས་ཀྱི་ཚོང་ལག་ ཚུང་ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་ ཚུང་ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་ཚོགས་ཚུང་ལྷ། འབྲེལ་གཏུགས་མི་འབད་མི་

དང་ ཚུང་བཤམ་འབད་མ་ཚུགས་མི་འདི་ཡང་ གཤམ་གསལ་ཚུ་མཚན་ཚུ་ལྷ། བཏེན་ཏེ་ཡིན།

ག།

ལ།

(.....)

གསོ་ཉེན་མེད་ལྟུང་བཤམ་

ཚོང་ལག་ཆེད་འོག་ཚོགས་སྤེལ།



**Office of Consumer Protection
Ministry of Economic Affairs**

Form No. VIII: Declaration of Conflict of Interest

I,bearing CID No.....
from..... village.....
Gewog.....Dzongkhag, declare that in serving
as a member of(Board/Committee):

- do not have or anticipate any Conflict of Interest. I shall notify the Agency concerned immediately in the event such interests arise in the course of discharging my duty; Or
- do have Conflict of Interest in view of the following reason(s) that the Complainant/Respondent is a:
Family Member:
Close Relative:
Close Friend:
One of the parties in the suit:
Others
(specify):.....

I, hereby declare that the above information is true to the best of my knowledge. In the event the above declaration is found to be incorrect, I shall be liable for administrative/legal action.

(.....)
Signature



བསྟན་ཀླུ་སྐྱོད་ལག་།
ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཉེ་གསལ་བཤད་འབྲི་ཤོག་།

འབྲི་ཤོག་ཨང་༥ པ། ལེ་ཕན་ལྷག་སྤྱོད་ཀྱི་གསལ་ལྟོན།

གུས་པ་ རོམིང་ མི་ཁྲུངས་རོ་སྤྱོད་ལག་ཁྱེར་ཨང་ ཅན་མ་
གཡུས་ རྟེན་འོག་ རྫོང་ལག་ ལས་ཡིན་མི་ངར་ (བཀོད་ཚོགས་
/ཚོགས་རྒྱུང་) གི་འཕུས་མི་སྡེ་ ཕྱག་ལུ་ཞི་ནང་ གཤམ་གསལ་གསལ་སྟོན་འབད་ནི་ཡིན་མི་འདི་ཡང་:

- ལེ་ཕན་ལྷག་སྤྱོད་མེད་པའི་ཁར་ འབྲུང་ནི་གི་ཉེན་ཁ་ཡང་མེད། ངར་འི་འགན་འཁུར་ལག་ལེན་འཐབ་པའི་
སྐབས་ལུ་ དེ་བརྩམ་མའི་ལེ་ཕན་ལེ་འབྲུང་པ་ཅིན་ ངགིས་དེ་འཕྲོ་ལས་རོ་ཚབ་ལས་སྡེ་ལུ་ བན་ལན་འབད་ནི་
ཡང་ཟ།
- གཤམ་གསལ་རྒྱ་མཚན་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ ལེ་ཕན་ལྷག་སྤྱོད་ཡོད་མི་འདི་ཡང་ ཉེ་གསལ་བཤད་བཀོད་མི་/ལན་
འདེབས་འབད་མི་དེ་ངར་འི་
བཟའ་ཚང་འཕུས་མི་
ཉེ་ཚན་
སྟོ་ཚང་འཚམ་ཏེ་ག་ཏེ་
ཚུང་གཞི་ནང་ཡོད་མི་ཕ་ཕན་རྩེ་ལས་གཅིག་
རྒྱ་མཚན་གཞན་ (གསལ་བཀོད་འབད་):

ངར་གིས་ ཤེས་ཤེས་པ་མཐོང་མཐོང་མ་ཅིག་ གོང་ལུ་བཀོད་མི་བན་དོན་དེ་ ངས་ཏིག་ཡིན་པའི་གསལ་ལྟོན་འབད་མ་
ཡིན། གལ་སྲིད་ གོང་གི་གསལ་ལྟོན་འདི་མ་བདེན་མ་སྡེ་འཐོན་སོང་པ་ཅིན་ ངར་གིས་བདག་སྤོང་/ཁྲིམས་ཀྱི་གདོང་
ལེན་རྩེ་ཕྱག་ལུ་ཚོག་ཚོག་ཡིན།

(.....)
ལག་བྲིས།