

تعارف

آپ بازار میں متعدد اشیا اور خدمات خریدتے ہیں، لیکن کبھی کبھی اشیا ناقص ہو سکتی ہیں اور فروخت کار آپ کی شکایت پر توجہ نہیں دیتے۔ آپ فروخت کار کے ذریعہ ٹھگ محسوس کرتے ہیں۔ صارف کی حیثیت سے آپ کو اپنے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں ضرور آگاہی ہونی چاہیے تاکہ آپ کو فروخت کار پیدا کاروں کے ذریعہ دھوکا نہ ہو۔

فرہنگ اصطلاحات

- صارف (Consumer) : صارف وہ ہوتا ہے جو اشیا اور خدمات کا صرف کرتا ہے اور انھیں دوبارہ فروخت نہیں کرتا۔
- اختتامی تاریخ (Expiry date) : وہ تاریخ جس سے پہلے پروڈکٹ کا صرف کیا جانا ضروری ہے۔
- صارف تدارک نظام (Consumer Redressal system) : وہ نظام جس کے تحت صارفین عدالت میں شکایت درج کر سکتے ہیں اور انصاف کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔ جب کہ انھیں ان کی خریدی گئی اشیا/خدمات کے فروخت کاروں یا مینوفیکچر کے ذریعہ دھوکہ دہی محسوس ہوتی ہے۔
- ماحول دوست صارف (Green Consumer) : وہ صارف جو ان اشیا کو استعمال کرتا ہے جو ماحول کو نقصان پہنچانے کی وجہ نہیں بنتیں۔

- اپنی ضرورتوں کی تسکین کے لیے لوگ اشیا اور خدمات خریدتے ہیں اور ان کے لیے ادائیگی کرتے ہیں۔ کبھی کبھی صارف محسوس کرتے ہیں کہ انھیں فروخت کار کے ذریعہ ٹھگ جا رہا ہے۔
- صارف کو اس دھوکے سے آگاہ رہنے اور نقصان کی تلافی کیے جانے کی ضرورت ہوتی ہے۔
- صارف کی شکایت کو دور کرنے کے لیے مناسب میکا نیت ہونی چاہیے۔
- صارف وہ ہے جو اشیا اور خدمات کا صرف کرتا ہے اور انھیں دوبارہ فروخت نہیں کرتا۔
- اشیا وہ پروڈکٹ ہے جو صارفین کو فروخت کرنے کے لیے بنائی جاتی ہیں یا پیدا کی جاتی ہیں۔
- خدمات کا مطلب کسی طرح کی خدمات جو ممکنہ استعمال کنندگان کے لیے مہیا کی جاتی ہیں۔
- صارف آگاہی سے مراد (i) پروڈکٹ اور اس کی کوالٹی کا علم (ii) پروڈکٹ کی مارکیٹنگ سے جڑے خطرات اور مسائل کے بارے میں علم (iii) صارف کے حقوق کے بارے میں علم اور (iv) صارف کی ذمہ داریوں کے بارے میں علم۔
- پروڈکٹ کی خریداری کے وقت صارف کو اختتامی تاریخ اور زیادہ سے زیادہ خردہ قیمت (MRP) دیکھنا ضروری ہے اور فروخت کنندہ سے بل لینے پر بھی زور دیا جانا چاہیے۔

صحت، تعلیم وغیرہ کے لیے متحد ہو کر منتظمین کے طور پر عمل کرنا۔

ہندوستان میں صارف تلافی / تدارک نظام

• یہ صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لیے قوانین اور ان قوانین کا نفاذ کرنے والے اداروں پر مشتمل ہے جو صارفین کے حق کی توثیق کرتے ہیں۔

• صارفین کے مفاد کی حفاظت کے لیے صارف تحفظ ایکٹ 1986 (CPA) نہایت اہم قانون سازی ہے۔ دیگر قوانین ہیں غذا میں ملاوٹ روکنے کا ایکٹ (PFA) 1954، لازمی اشیا ایکٹ 1955 (ECA) اور اوزان اور پیمائش ایکٹ 1976 (SWMA)۔

• صارف کے مفاد کے تحفظ اور صارفین کی شکایتوں کو دور کرنے کے لیے ضلع، ریاست اور قومی سطحوں پر ادارے قائم کیے گئے ہیں۔

• ہندوستان میں صارف عدالتوں کی تین سطحیں ہیں: سب سے نچلی سطح پر یعنی ضلع سطح پر ضلع صارف فورم (DCF) ہے۔

• وسطی سطح ریاستی صارف تنازعہ تدارک کمیشن (SCDRC) ہے۔

• سب سے اوپر، ایک چوٹی کا ادارہ جسے قومی سطح پر قومی صارف تنازع تدارک کمیشن (NCDRC) کہا جاتا ہے۔

تدارک یا تلافی کی میکانیت

• صارف جو دھوکہ دہی محسوس کرتا ہے وہ تلافی کی شکل میں انصاف یا راحت حاصل کر سکتا ہے۔ جس کے لیے اس نے خود سے یا وکیل کے ذریعہ تحریری شکایت دائر کی ہے۔

• مخصوص عدالت جس میں صارف کو جانا چاہیے وہ شے کی قیمت/قدر پر منحصر ہے۔

..... ضلع فورم : 20 لاکھ روپے تک

..... ریاستی کمیشن : ایک کروڑ تک

..... قومی کمیشن : ایک کروڑ سے زیادہ قیمت کے لیے

• اگر پروڈکٹ ناقص ملتا ہے تو اس کی واپسی اور صارف عدالت میں شکایت درج کرانا ضروری ہے۔ اس سے یہ بھی یقینی ہوتا ہے کہ فروخت کار حکومت کو ٹیکس کی ادائیگی سے نہیں بچ رہا ہے۔

صارف کے حقوق

1- پروڈکٹ کے بارے میں معلومات کا حق۔

2- کیا خریدنا ہے اور کیا نہیں خریدنا ہے کے بارے میں چننے کا حق۔

3- سلامتی کا حق ان اشیا کے مقابل تحفظ جو صحت اور زندگی کے لیے غیر محفوظ ہیں۔

4- ناقص اشیا/فروخت کاروں کے خلاف مناسب فورم میں سنے جانے کا حق۔

5- شکایت دور کرنے کا حق۔ صارف عدالت کے ذریعہ غیر مناسب اور

استحصالی تجارتی عمل سے ہونے والے نقصان کی تلافی حاصل کرنے کا حق۔

6- صارف تعلیم کا حق۔ ان پروگراموں اور معلومات کو حاصل کرنا جس

صارفین کو خریداری سے پہلے اور بعد میں بہتر فیصلہ لینے میں مدد ملتی ہے۔

صارف کی ذمہ داریاں

(i) اشتہارات کو سمجھنا۔ صارف کو اس بارے میں محتاط رہنے کی ضرورت ہے اور ان گمراہ کن اشتہا کے چکر میں نہیں پڑنا چاہیے۔

(ii) ISIRI یا AGMARKC نشان والی اشیا جیسے مستند معیاری پروڈکٹ خریدنا۔

(iii) خرید کا بل مانگنا۔

(iv) ماحول دوست صارف کی حیثیت سے صارفین کو ایسی اشیا خریدنا جو ماحول کو نقصان پہنچانے کا موجب نہیں ہوتیں۔

(v) محلے میں بعض ایسی خدمات فراہم کرنے کے لیے جو حکمت کے ذریعہ موثر طور پر فراہم نہیں کی جا رہی ہیں جیسے پینے کے پانی کی سپلائی،

- صارف کو تادنوں میں راحت دی جانی چاہیے۔
- بعض غیر حکومتی تنظیمیں (NGOS) بھی ان کی شکایتوں کے تدارک میں مدد/ رہنمائی کرتی ہیں۔

خود قدر شناسی کیجیے

- 1- صارف آگاہی کی کیا ضرورت ہے؟
- 2- صارفین کے حقوق بیان کیجیے۔
- 3- صارفین کی ذمہ داریاں کیا ہیں؟
- 4- ہندوستان میں صارف کی شکایتوں کو دور کرنے کے سلسلے میں قوانین اور اداروں پر بحث کیجیے۔
- 5- تدارک میکانیت کی وضاحت کیجیے۔