

صارف خبردار رہیں، آگاہ رہیں!

سبق نمبر	عنوان	مہارتیں	عملی کام
22	صارف خبردار رہیں، آگاہ رہیں۔	خود آگاہی، تعلق خاطر، باہمی رشتے، موثر ترسیل، مسائل کا حل، فیصلہ سازی ذہنی اور جذباتی تناؤ سے بچاؤ	صارف کے حقوق اور ذمے داریوں کے تئیں بیداری

خلاصہ

صارف وہ فرد ہے جو یا تو اشیاء خریدتا ہے یا خدمات کا استعمال کرتا ہے تاکہ اس کی ضرورتوں کی تسکین ہو سکے۔ CPA (صارف تحفظ ایکٹ 1986) واضح طور پر صارفین کے دوزمروں کی نشاندہی کرتا ہے۔

- (i) وہ جو کسی شے کو خریدتا اور استعمال کرتا ہے۔
(ii) وہ جو ذاتی استعمال کے لئے خدمات اجرت پر لیتا ہے اور استفادہ کرتا ہے۔ ایک صارف کی حیثیت سے ہم بہت سارے مسائل سے دوچار ہوتے ہیں۔

کچھ عام مسائل درج ذیل ہیں۔

- قیمتوں کا گھٹنا بڑھنا۔
- ناقص معیار۔
- نقالی۔
- ملاوٹ۔
- چور بازاری۔ ذخیرہ اندوزی۔

ان مسائل سے نمٹنے کے لئے صارف کو آگاہ رہنا ہوگا۔ یہ آگاہی صرف صارف تعلیم کے ذریعے ہی پیدا کی جاسکتی ہے۔ صارف تعلیم میں صارف کو کہاں سے، کیا، کب، کیسے اور ادائیگی کس طرح کرنی ہے، اس کے بارے میں آگاہی پیدا کرنا شامل ہے۔

☆ صارف نے جو رقم خرچ کی ہے، اسے بدلے میں بہترین چیز ضرور ملنی چاہیے۔ ان میں سے بہت سے فیصلے اس بات پر منحصر ہیں کہ صارف کیا دیکھ رہا ہے کیا سن رہا ہے۔ صارف معاون اشیاء وہ ہیں جو لکھی ہوئی ہوتی ہیں یا تصویروں کے ذریعے سمجھائی جاتی ہیں جن سے صارف کے ذریعے پروڈکٹ کے مطلوبہ خریداری کے انتخاب میں مدد ملتی ہے۔ صارف کے لئے عام معاون اشیاء جو دستیاب ہوتی ہیں وہ ہیں لیبل، لیف لٹ، چیک، اشتہار وغیرہ۔

صارف کی حیثیت سے آپ کے کچھ مخصوص حقوق اور کچھ ذمے داریاں ہیں۔ ان کے بارے میں معلومات ہونے سے آپ کو سیلز مین اور مینوفیکچرر کے ذریعے اختیار کی جانے والی مختلف بدعنوانیوں کے خلاف لڑنے میں مدد ملے گی۔

اہم نکات

- صارف معاون اشیاء وہ ہیں جو لکھی جاتی ہیں یا تصویروں کے ذریعے سمجھائی جاتی ہیں اور جن سے صارف کے ذریعے پروڈکٹ کی مطلوبہ خریداری کے انتخاب میں مدد ملتی ہے اور رہنمائی حاصل ہوتی ہے۔ صارف معاون اشیاء ہیں:
- لیبل: یہ پیکج پروڈکٹ پر استعمال کیا جاتا ہے۔
 - لیفلٹ: یہ پروڈکٹ کے وجود کے بارے میں مطلع کرتے ہیں اور تنصیب اور مرمت کے لئے ساز و سامان کی لاگت کی تفصیلات و ہدایت فراہم کرتے ہیں۔
 - پیک ج: پروڈکٹ ٹوٹنے پھوٹنے سے محفوظ رہتا ہے۔
 - اشتہار: یہ پروڈکٹ کے استعمال اور نمایاں خصوصیات کے بارے میں معلومات فراہم کرتے ہیں۔
 - معیار بند نشانات: یہ نشان پروڈکٹ کی کوالٹی کو یقینی بناتا ہے اور یہ اشارہ کرتا ہے کہ پروڈکٹ کو معیار بند ایجنسی کے ذریعے پیش کردہ معیار و ضوابط کے مطابق تیار کیا گیا ہے۔
 - قانون سازی: صارف کے مفادات کے تحفظ کے لئے حکومت کے ذریعے بعض قوانین پاس کئے گئے ہیں۔ جیسے CPA
 - صارف تنظیمیں: ان کے ذریعے صارفین کو معلومات فراہم کرتی ہیں اور یہ صارفین کی بہبود کے لئے کام کرتی ہیں۔ مختلف اور پر صارفین میں آگہی پیدا کرتی ہیں۔

کیا آپ جانتے ہیں؟

کنزیومر کورٹ یا صارفین عدالت: یہ عدالتیں صارفین کی شکایات اور تنازعات کے معاملات کی سنوائی کرتی ہیں۔ حکومت نے صارفین کے حقوق کی حفاظت کے لئے یہ عدالتی نظام قائم کیا ہے۔ ان کا خاص کام دکانداروں کے ذریعے صارفین کو دھوکہ دینے سے بچانا ہے۔ یہ قومی سطح پر، ریاستی سطح پر اور ضلع کی سطح پر قائم کی گئی ہیں۔

اپنی معلومات اضافہ کیجیے

آپ کے گھر کے سامنے کوڑے کا ڈھیر لگا ہوا ہے جو ایک مہینے سے صاف نہیں کیا گیا ہے۔ اس صورت حال میں کون سے صارف حق کی حق تلفی کی گئی ہے؟ ایک ذمے دار صارف کی حیثیت سے آپ کیا قدم اٹھائیں گے۔

اپنی سوچ بوجھ بڑھائیں

صارف کی حیثیت سے آپ کے حقوق آپ کو سیلز مین اور مینوفیکچرر کے ذریعے اختیار کی جانے والی مختلف بدعنوانیوں کے خلاف لڑنے میں مدد کرتے ہیں۔ یہ حقوق درج ذیل ہیں۔

- حق برائے تحفظ
- مطلع کئے جانے کا حق / باخبر رکھے جانے کا حق۔
- سنے جانے کا حق۔
- چنے کا حق۔
- ازالہ چاہنے کا حق۔
- صارف تعلیم کا حق۔
- پیش کرنے کا حق۔
- بنیادی ضرورتوں کا حق۔
- صحت مند ماحول کا حق۔

اہم باتیں جاننے کے لیے

چند مشترکہ مسائل اور ان کے حل سے صارفین دوچار ہوتے ہیں۔

حل

مسائل

1- قیمت میں فرق۔ دکاندار آپ سے اکثر MRP سے زیادہ قیمت وصول کر لیتا ہے۔	1- MRP میں سارے ٹیکس شامل ہوتے ہیں۔ MRP سے زیادہ قیمت کبھی نہ دیں۔
2- معیار بند پروڈکٹس کی کمی۔	2- کچھ معیار بند اشیاء کا موازنہ کیجیے۔ فرق معلوم کیجیے اور عقل مندی سے فیصلہ کیجیے۔
دکاندار کم معیار کی اشیاء کے بہتر ہونے کا دعویٰ کرتے ہیں۔ کیونکہ انہیں معیاری اشیاء کی بہ نسبت کم معیاری اشیاء مینوفیکچرر سے کافی زیادہ کمیشن پر حاصل ہوتا ہے۔	3- اصلی اور نقلی برانڈ کے پروڈکٹس کا موازنہ کیجیے اور فرق معلوم کیجیے
3- نقالی شہرت حاصل کرنے کے لئے مقبول عام برانڈوں کی نقالی کی جاتی ہے	4- ملاوٹ: زیادہ منافع کمانے کے لئے مینوفیکچرر جان بوجھ کر کھانے کی اشیاء میں ملاوٹ کر دیتے ہیں۔
4- ملاوٹ: زیادہ منافع کمانے کے لئے مینوفیکچرر جان بوجھ کر کھانے کی اشیاء میں ملاوٹ کر دیتے ہیں۔	5- چوبازاری: ذخیرہ اندوزی۔ سالانہ بجٹ یا تہواروں سے پہلے دکاندار مال کو روک لیتے ہیں، تاکہ بعد میں بیچ کر زیادہ منافع کمائیں
5- چوبازاری: ذخیرہ اندوزی۔ سالانہ بجٹ یا تہواروں سے پہلے دکاندار مال کو روک لیتے ہیں، تاکہ بعد میں بیچ کر زیادہ منافع کمائیں	6- ناقص ترازو اور پیمانے: اکثر باٹ کی جگہ پتھر استعمال کرتے ہیں، ترازو کے نیچے مقناطیس چپکا دیتے ہیں۔
6- ناقص ترازو اور پیمانے: اکثر باٹ کی جگہ پتھر استعمال کرتے ہیں، ترازو کے نیچے مقناطیس چپکا دیتے ہیں۔	5- جب سپلائی کم ہو جاتی ہے، تو دکاندار دوسرے برانڈ یا پروڈکٹ کے متبادل بازار میں لے آتے ہیں۔ مثال کے طور پر شکر کی جگہ گڑ کا استعمال۔
6- کوئی چیز خریدنے سے پہلے ترازو کو اچھی طرح چیک کر لیں۔	

اپنے نمبر بڑھائیے

سبق کے موضوع کو اچھی طرح سمجھنے کے لئے سبق میں دیئے گئے عملی کام کو کر کے دیکھئے اور سبق میں دیئے گئے سوالوں کے جواب دیجیے۔

اپنی جانچ کیجیے

- 1- صحت مندانہ ماحول برقرار رکھنے کے لئے اپنی دوزمے داریوں کا ذکر کیجیے، جنہیں آپ کو پورا کرنا چاہیے۔
- 2- غذائی اشیاء میں ملاوٹ سے محفوظ رہنے کے لئے اپنے دوست کو تین ترکیبیں بتائیے۔