



18

تحفظ صارفین

پچھلے اسباق میں آپ نے صارفین کے حقوق و ذمہ داریوں کے بارے میں پڑھا۔ آپ نے کنزیومرز کے بارے میں بھی پڑھا جو صارفین کو ان کی پریشانیوں اور حقوق سے روشناس کرانے کے مقصد سے چلائی گئی تحریک ہے تاکہ وہ اپنے نقصان اور پریشانیوں کا مقابلہ کرنے کے طریقے ڈھونڈ سکیں۔ اس سبق میں ہم اس بات پر بحث کریں کہ صارفین کو تحفظ کی ضرورت کیوں ہے اور انہیں تاجروں کے غیر مناسب رویے سے بچانیکے کیا طریقے ہیں۔

مقاصد



اس سبق کو پڑھنے کے بعد آپ:

- صارف کے تحفظ کے معنی کی تشریح کر سکیں گے؛
- صارفین کو پیش آنے والے مختلف مسائل کو سمجھا سکیں گے؛
- صارفین کے تحفظ کی ضرورت کو محسوس کر سکیں گے؛
- صارفین کے تحفظ میں شامل فریقوں کی پہچان کر سکیں گے؛
- صارفین کے تحفظ کے لئے بنائے گئے قوانین و شرائط اور ان کی بہم رسانی کا خاکہ پیش کر سکیں گے؛
- صارفین کے جھگڑوں کو نمٹانے کے لئے قائم صارف عدالتوں کے دائرہ اختیار پر بحث کر سکیں گے۔

18.1 صارف کے تحفظ کا مطلب

آپ اس حقیقت سے واقف ہیں کہ صارفین کو کچھ بنیادی حقوق حاصل ہیں جیسے تحفظ کا حق و اطلاع کا حق انتخاب کا حق اور ان کی بات سنے جانے کا حق۔ لیکن کیا ہم خریداری کرتے وقت ان حقوق کو ہمیشہ یاد رکھتے ہیں؟ شاید نہیں، لیکن اگر ہمیں ان



نوٹ

حقوق کے بارے میں پوری آگاہی بھی ہو تو بھی بیچنے والے اکثر ہماری حیثیت کا فائدہ اٹھاتے ہیں اور ہم کو ایسی اشیاء فراہم کرتے ہیں جو ناقص یا نقصان دہ یا غیر محفوظ ہوں اور جن سے صحت کو نقصان پہنچے۔

فرض کیجیے کہ آپ کسی دوکان سے کھانے کا تیل خریدنے گئے۔ دوکاندار نے آپ کو بتایا کہ یہ بندن یا ڈبے میں دستیاب ہے آپ اس بات کی یقین دہانی چاہتے ہیں کہ تیل صاف اور بناملاوٹ والا ہے، یعنی اس میں کسی قسم کے نقصان دہ یا کم تر درجے کا دوسرا تیل تو ملا ہوا نہیں ہے۔ دوکاندار آپ کو لیبل پر تیل بنانے والے کا نام دکھاتے ہوئے یہ بھی بتاتا ہے کہ یہ ایک معروف کمپنی ہے جو کہ ملاوٹی تیل سپلائی نہیں کرتی۔ لیکن وہ تیل استعمال کرنے کے بعد آپ بیمار ہو جاتے ہیں۔ کیا آپ اس دوکاندار کے پاس جا کر تیل واپس کر سکتے ہیں؟ نہیں وہ کھلے ہوئے ٹن کا تھوڑا استعمال شدہ تیل واپس نہیں کرے گا وہ شاید آپ سے یہ کہے گا کہ آپ کی بیماری کسی دوسری وجہ سے ہو سکتی ہے۔ تو اب آگے یہی کر سکتے ہیں کہ آئندہ اس لیبل کا تیل نہ خریدیں۔ لیکن اس بات کی کیا گارنٹی ہے کہ آئندہ کسی دوسری کمپنی کا تیل استعمال کرتے ہوئے آپ کے ساتھ اس قسم کا کوئی مسئلہ پیدا نہیں ہوگا؟

ایک اور مثال لیں کسی صارف کو پتھکے کے ریگولیٹری یا بجلی کے ہیٹریائی وی سیٹ میں کوئی نقص نظر آتا ہے۔ وارنٹی کے دوران بغیر کوئی پیسہ لیے ڈیلر سے ٹھیک کرتا ہے لیکن نقص اس کے بعد بھی قائم رہتا ہے۔ اب صارف کیا کرے گا۔ مان لیجیے بجلی کے ہیٹری میں خرابی کی وجہ سے کچھ نقصان ہو جاتا ہے تو کیا اس کا کوئی علاج ہے؟ صارف فروشندہ کے پاس جاسکتا ہے ہو سکتا ہے کہ بیچنے والا انسانی کو الزام دے کہ استعمال کے دوران ضروری احتیاط نہیں برتی گئی۔

سمجھدار خریدار ہونے کے باوجود صارفین کے بے بس ہو جانے کی یہ کچھ مثالیں ہیں۔ ایسے میں اگر استعمال کرنے والا اپنے حقوق سے واقف نہیں ہوتا تو اس کو نقصان کا خطرہ کہیں زیادہ ہوتا ہے۔ اس لیے صارفین کے مفاد کو تحفظ دینے کے لئے یہ محسوس کیا گیا ہے کہ اشیاء اور خدمات بیچنے والوں کی من مانی سے عام آدمی کو بچانے کے لئے اور اس کی مدد کے لئے کوئی حل ضروری ہے۔ صارف کے تحفظ کا مطلب ہے کاروبار سے جڑی بے قاعدگیوں اور برائیوں سے عام صارف کی حفاظت کے لئے کئے جانے والے ضروری اقدامات۔ کنزیومرز کی طرح اسے بھی ایک تحریک مانا جاسکتا ہے۔ یہ سب بنیادی باتیں ہیں۔ کیوں کہ ہر کاروباری زیادہ سے زیادہ فائدہ کمانا چاہتا ہے اور یہ اکثر صارفین کی قیمت پر ہی ہوتا ہے۔

آئیے ہم اپنے ملک میں مروج تاجر سرگرمیوں کی ماہیت پر غور کریں جن سے لوگوں کو مالی نقصان ہونے کے ساتھ ساتھ صحت اور زندگی کو بھی خطرہ رہتا ہے۔

18.2 صارفین کو پیش آنے والے مسائل

صارفین کو بے ایمان تاجر، تقسیم کار، صنعت کار، پیدا کار (پروڈیوسر) اور خدمات کی بہم رسانی کرنے والوں کے ذریعے مختلف طریقوں سے صارفین کے ساتھ غلط بیانی کی جاتی ہے۔ ذیل میں پیش کی گئی بدعنوانیوں میں سے کچھ نہ کچھ سے آپ کا واسطہ بھی ضرور پڑا ہوگا۔



نوٹ

1. ملاوٹ یعنی بیچی جا رہی چیز میں اس سے گھٹیا قسم کی چیز ملا دینا۔ اس طرح کی ملاوٹ اناج، مسالہ، چائے کی پتی، کھانے کا تیل، پیٹرول وغیرہ میں ملاوٹ کی جاتی ہے۔ مثلاً سرسوں کے تیل میں ریپ سیڈ یا آرگمون تیل کی ملاوٹ، کالی مرچ میں پیسٹے کے سوکھے بیج، پٹرول میں مٹی کے تیل اور گھی یا مکھن میں وسپتی کی ملاوٹ کی جاسکتی ہے۔ کئی بار تو ملائی گئی گھٹیا قسم کی چیز صحت کے لئے بھی نقصان دہ ہو سکتی ہے۔
2. نقلی چیز کی بکری یعنی اصلی چیز کے صارفین کو ایسی چیز کی بکری کرنا جس کی کوئی خاص قیمت نہیں ہے۔ ایسا اکثر دواؤں اور حفظان صحت سے متعلق چیزوں کے ساتھ ہوتا ہے۔ ایسے کئی واقعات سامنے آئے ہیں جن میں انجکشن میں صرف پانی ملا گیا ہے یا گلوکوز پانی کی بوتل میں صرف صاف کیا گیا پانی پایا گیا ہے۔
3. ناپ تول کے غلط پیمانوں کا استعمال تاجروں کے ذریعے اپنایا جانے والا ایک اور غیر مناسب طریقہ ہے تول کر بکنے والی چیزیں (کلوگرام) جیسے سبزی اناج، چینی اور دالیں وغیرہ یا ناپ کر (میٹر میں) بیچی جانے والی چیزیں جیسے کپڑے یا سوٹ پیس وغیرہ کبھی کبھی اپنے حقیقی ناپ تول سے کم پائی جاتی ہیں۔ جعلی باٹ (جیسے اکلو، 500 گرام یا 250 گرام وغیرہ کے وزن) یا غلط نشانوں والے پیمائشی ٹیپ گز، یا میٹر یا ٹیپ اکثر خریدار کو دھوکا دینے کے لئے استعمال کیے جاتے ہیں۔ کبھی کبھی پیک کیے ہوئے سامان یا سیل بند ڈبوں میں ان کے لیبل پر دیئے گئے وزن سے کم وزن ہوتا ہے۔ اس کی تصدیق بھی آسانی سے نہیں کی جاسکتی۔ مٹھائیاں اکثر ڈبے کے ساتھ ہی تول دی جاتی ہیں۔ جو 50 سے 100 گرام تک ہوتا ہے اور آپ کو اس کے لئے بھی مٹھائی کی قیمت سے ہی ادائیگی کرنی پڑتی ہے۔
4. جعلی مال کی بکری یعنی چیزوں پر جس بہتر کو الٹی کا نشان دیا گیا ہے حقیقت میں سامان اس کے مطابق نہ ہوگا۔ مثلاً مقامی طور پر بنائی گئی چیزوں کو بھی غیر ممالک سے درآمد کرانچے داموں پر بیچنا۔ کیوں کہ عام خیال کے مطابق غیر ممالک کی چیزیں اکثر بہتر سمجھی جاتی ہیں۔ کچھ چیزیں جیسے دھلائی کا صابن یا پاؤڈر، ٹیوب لائٹ، جیم، کھانے کا تیل اور دواؤں پر جانے مانے برانڈ کا لیبل لگا ہوتا ہے حالانکہ یہ دوسری کمپنیوں کی بنائی ہوئی ہوتی ہیں۔
5. جمع خوری اور کالا بازاری: یہ ایک اور مسئلہ ہے جس کا سامنا صارفین کو اکثر کرنا پڑتا ہے۔ جب کوئی ضروری چیز کھلے بازار میں دستیاب نہیں کرائی جاتی اور جان بوجھ کر تاجر اسے غائب کر دیتے ہیں تو اسے جمع خوری کہا جاتا ہے اس کا مقصد اس چیز کی مصنوعی قلت پیدا کر دینا تاکہ اس کی قیمت میں اچھال لایا جائے اس طرح سے جمع کیے گئے سامان کو چوری چھپے قیمت پر بیچنا کالا بازاری کہلاتا ہے۔ کبھی کبھی جب کسی چیز کی فراہمی کم ہوتی ہے تو اس طرح کے غیر مناسب طریقے اپنائے جاتے ہیں۔ آپ نے اخباروں میں کسی وقت کچھ ریاستوں میں کھلے بازار میں پیاز کی قلت اور تاجروں جن کے پاس اسٹاک تھا کہ ذریعہ اس کی اونچی قیمت لگائے جانے کے بارے میں پڑھا ہوگا۔



نوٹ

6. **یکجا فروخت:** ٹکاؤ یا پائیدار صر فی اشیا کے خریدار کو کبھی کبھی بکری سے پہلے کی شرائط کی شکل میں کچھ دوسری اشیا بھی خریدنی پڑتی ہیں یا اسے اس سال کی بکری کے بعد اگلے سال کے سروس چارجز بطور پیشگی ادا کرنے کو کہا جاسکتا ہے۔ آپ نے نئے گیس کنکشن کے ساتھ گیس اسٹوؤ (برنز) کی بکری کی شرط سنی ہوگی۔ ان صارفین جن کے پاس پہلے سے گیس کنکشن ہے ظاہر ہے کہ ان کے پاس گیس اسٹوؤ بھی ہوگا اب وہ نئے کنکشن کے لئے گیس اسٹوؤ کا دوسرا سیٹ خریدنا نہ چاہیں گے اسی طرح ٹی وی سیٹ بھی کبھی کبھی اسی شرط کے ساتھ بیچے جاتے ہیں کہ صارفین کو ایک سال کا سروس چارج پیشگی ادا کرنا پڑے گا۔

7. **بنا کوئی اضافی قیمت** لیے تحفوں کی پیشکش یا آئندہ کسی شے کی خرید کے لئے ایسے کوپن کی فراہمی جسے دے کر کوئی تحفہ حاصل کیا جاسکے کچھ ایسی سرگرمیاں ہیں جو گا ہوں کو لپٹا کر کوئی چیز خریدنے پر مجبور کرنے کے لئے کی جاتی ہیں۔ اکثر تحفے اسی وقت پیش کئے جاتے ہیں جب بکری پر لگی اشیا کی قیمتیں بڑھ گئی ہوتی ہیں۔ دوکاندار خریداروں کے درمیان مقابلے یا لائٹری کا بھی اعلان کرتے ہیں جو کسی خاص چیز کی خرید سے متعلق ہوتی ہے لیکن ان کا ارادہ کسی قسم کا کوئی انعام دینے کا نہیں ہوتا۔

8. **گمراہ کن اشتہارات** صارفین کو دھوکا دینے کا ایک اور ذریعہ ہیں۔ ایسے اشتہار کسی شے یا خدمات کو بہتر خوبوں، درجہ یا معیار والا ہونے کا دعویٰ کرتے ہیں اور اس چیز یا سروس کی افادیت کا جھوٹا وعدہ کرتے ہیں۔ ایک دو کمپنی نے اشتہار دیا کہ اس کے پیرا سیٹامول کا ڈسپینر کی طرح کوئی غلط اثر نہیں ہوتا۔ لیکن اس نے ماہرین کی وہ رپورٹ دبا دی کہ پیرا سیٹامول گولی کے استعمال سے جگر پر متاثر ہوتا ہے۔ اسی طرح ایک اور کمپنی نے اعلان کیا کہ وہ کسی غیر ملکی کمپنی کے تعاون سے 150 سی سی اسکوٹ تیار کر رہی ہے حالانکہ حقیقت میں کسی غیر ملکی کمپنی کے ذریعے ایسا کوئی تکنیکی تعاون نہیں کیا گیا ہے۔ ایک دوسرے معاملے میں ایک کمپنی نے اپنے اشتہار میں مقبول کمپنی فلپس کا ٹریڈ مارک استعمال کیا۔ اس نے اپنے ٹی وی سیٹ پر بھی فلپس کے ٹریڈ مارک کا استعمال کیا جب کہ بعد میں پایا گیا کہ اس فلپس کمپنی سے اس کا ٹریڈ مارک استعمال کرنے کی اجازت نہیں لی تھی جب کہ اسی کمپنی کے پاس اپنی آڈیو اور ویڈیو اشیا پر فلپس کا ٹریڈ مارک استعمال کرنے کی اجازت تھی۔ یہ حقائق کو غلط انداز میں پیش کرنے کا معاملہ ہے۔

9. **کم درجے کی چیزوں کی بکری** یعنی ایسی چیزیں بیچنا جو خوبیوں یا معیار کے پہلے سے اعلان شدہ پیمانے پر پوری نہ اترتی ہوں اور خصوصاً حفاظتی معیاروں کے مطابق نہ ہوں۔ ایسی اشیا میں پریش کوکر، اسٹوؤ، بجلی کے ہیٹر یا ٹوسٹر، کھانہ پکانے کے گیس سلنڈر وغیرہ شامل ہیں۔



نوٹ

متن پر مبنی سوالات 18.1



مندرجہ ذیل میں سے کون سے بیان صحیح اور کون سے غلط ہیں۔

- (i) ملاوٹ کا مطلب بیچی جانے والی چیزوں میں زہریلی چیزوں کو ملانا ہی نہیں ہوتا۔
- (ii) شرط کے ساتھ بکری یا بکجا فروخت (ٹائی ان سیل) میں ایک ہی قیمت میں دو چیزیں بیچی جاتی ہیں۔
- (iii) گمراہ کن اشتہار کا مطلب ہے کسی چیز کی خوبیوں کے بارے میں جھوٹا دعویٰ کرنے والا اشتہار۔
- (iv) کالا بازاری کا مطلب ہے آدھی رات کے بعد سامان بیچنا۔
- (v) صارف کا تحفظ ایک تحریک ہے جو صارفین کے مفاد کی حفاظت کرتی ہے۔

18.3 صارف کے تحفظ کی ضرورت

صارفین کی بے چارگی کی حالت اور کاروبار میں اپنائے جانے والے غلط اور غیر مناسب طریقے کی وجہ سے ہی صارفین کے مفاد کی حفاظت کرنے کے اقدامات کی ضرورت پڑتی ہے۔ اس میں کوئی شک نہیں کہ خدمات میں کمی یا خراب چیز کی وجہ سے ہونے والے نقصان سے اپنے آپ کو بچانا صارف کا بنیادی حق ہے۔ لیکن اس کے باوجود بے علمی یا آگاہی کی کمی کی وجہ سے صارف اپنے حقوق کا استعمال نہیں کر پاتے مثلاً ایک صارف کی حیثیت سے ہم سب کو بازار میں دستیاب ایک چیز کی مختلف اقسام سے بہتر قسم چننے کا اختیار ہے۔ لیکن اکثر ہم گمراہ کن اشتہارات کی وجہ سے صحیح چناؤ کرنے میں ناکام رہتے ہیں۔ اور کم درجے والی چیزیں خرید لیتے ہیں۔

کچھ حالات میں تو ہم بالکل ہی لاچار ہو جاتے ہیں جیسے کسی چیز کی کوالٹی کی تصدیق کرنے میں ہم اپنے آپ کو مجبور پاتے ہیں۔ چالاک دوکاندار اپنی لچھے دار باتوں سے ہمیں آسانی سے ٹھگ سکتا ہے۔ اگر دوایا گولیوں کی پٹی پر اس کی تاریخ اختتام ٹھیک سے پڑھی نہیں جا رہی ہے تو ہم اتنی جلدی میں ہوتے ہیں کہ دوکاندار جو کہتا ہے اسے مان لیتے ہیں۔ اب اگر اس دوا کا اثر نہیں ہوتا ہے تو ہم پھر ڈاکٹر کے پاس جاتے ہیں۔ اور اس سے کوئی اور دوا لکھنے کی درخواست کرتے ہیں اور ہم بالکل بھول جاتے ہیں کہ جو دوا ہم نے خریدی تھی اس کا اثر اس لئے نہیں ہوا کیوں کہ اس دوا کے اثر کی تاریخ گزر چکی تھی۔

کبھی کبھی ہم اپنے کچھ بے بنیاد عقائد اور یقین کی وجہ سے نقصان اٹھاتے ہیں۔ مثلاً ہم میں سے اکثر کا یہ عقیدہ ہے کہ زیادہ قیمت کا مطلب بہتر کوالٹی ہے اس لئے زیادہ قیمت ادا کرنا کوئی بری بات نہیں ہے اور ہمارے اس یقین کی وجہ سے بہت سے بددیانت فروخت کار ہمیں خوب ٹھگتے ہیں۔ ایک یہ خیال بھی عام ہے کہ غیر ممالک سے درآمد کی گئی اشیاء ہر حال میں بہتر ہوتی ہیں۔ اس لئے اگر کسی چیز پر کسی غیر ملکی لیبل یا نشان دیکھ کر ہم اسے زیادہ قیمت پر بھی خرید لیتے ہیں اور یہ جاننے کی بھی زحمت



نوٹ

گوارا نہیں کرتے کہ اس چیز کا بنانے والا کون ہے اور یہ کس جگہ بنائی گئی ہے بس ہمارے لئے اتنا ہی کافی ہے کہ یہ چیز دیسی نہیں بلکہ غیر ملکی ہے۔

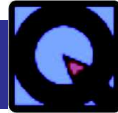
پیکٹوں میں بند تیار کھانے کی اشیاء جیسے آلو کے چپس صحت کے لئے اچھے نہیں ہوتے لیکن بچے ان چیزوں کو خریدتے ہیں کیوں کہ یہ مزیدار ہوتے ہیں۔ ٹھنڈے مشروب کے کچھ برانڈ جوانوں میں کافی مقبول ہیں کیوں کہ ٹی وی پر نظر آنے والے ان کے اشتہارات نامی گرامی فلمی اداکاروں یا کرکٹروں کے ذریعے پیش کئے جاتے ہیں اور اس کی کہی گئی باتوں کا ان پر کافی اثر ہوتا ہے۔ ایسا محسوس ہوتا ہے کہ آج کل ہم تازہ لیموں، چینی اور پانی کے گھول یعنی شیکنگی کی لذت اور افادیت کو بالکل ہی بھول گئے ہیں۔

کئی اشیاء کے تخلیق کار اکثر اپنی اشیاء کی پیکٹنگس پر اصلیت اور بہتر معیار کی سند سمجھے جانے والے نشان یا علامت آئی ایس آئی لگا دیتے ہیں۔ اسی طرح پیک کی گئی اشیاء جن کی ہم پوری قیمت ادا کرتے ہیں اگر وزن میں کم ہوں تو خریدنے سے قبل ان کے صحیح وزن کی تصدیق کرنا بڑا مشکل ہوتا ہے۔ اور کبھی کبھی تولنے کی مشینیں ہی غلط ہوتی ہیں۔

سب سے بڑی بات تو یہ ہے کہ صارفین کو اشیاء کے ناقص ہونے یا خدمت میں کمی ہونے سے متعلق بچاؤ اقدامات کی آگاہی اور معلومات ہی نہیں ہوتی ہے۔

اب آپ اچھی طرح سمجھ سکتے ہیں کہ صارفین کو ایسی غیر مناسب کاروباری سرگرمیوں یا حرکتوں سے بچانے کے لئے اقدام کرنا کیوں ضروری ہے۔ یہ اس لئے ضروری ہے کیوں کہ متذکرہ بالا کاروباری بد عنوانیاں صارف کو نہ صرف مالی نقصان پہنچاتی ہیں بلکہ اس کی صحت کے لئے بھی نقصان دہ اور خطرناک ہو سکتی ہیں۔

متن پر مبنی سوالات 18.2



بریکٹ میں دیئے گئے صحیح الفاظ سے خالی جگہوں کو بھریئے:

- (i) میرے پڑوسی بکلی کا سامان خریدنے ہمیشہ سب سے نزدیک کی دوکان پر جاتے ہیں کیوں یہ ان کا بنیادی ————— کریں۔
(قیمت کی جانچ، انتخاب، کوالٹی کو پرکھیں۔)
- (ii) چھوٹے بچے پیکٹوں میں ملنے والی تیار کھانے کی چیزیں خوب کھاتے ہیں کیوں کہ وہ نہیں جانتے کہ ایسی چیزیں صحت کے لئے نقصان دہ ہیں اور وہ ————— کے اپنے حق سے بھی واقف نہیں ہیں۔ (نقصان دہ کھانے کی چیزوں کو زد کرنے، دوسروں سے مشورہ لینے، معلومات)
- (iii) کچھ صارفین زیادہ قیمت پر چیزیں خریدنے کو اولیت دیتے ہیں کیوں کہ ان کا عقیدہ ہے کہ زیادہ قیمت اس بات کی



نوٹ

علامت ہے کہ ————— (وہ امیر ہیں، دوکاندار صحیح قیمت لیتا ہے۔ چیزیں بڑھیا قسم کی ہوتی ہیں)

(iv) جب آپ اشتہار کے دعوے کی بنیاد پر نئے برانڈ کی کوئی شے بہترین کوالٹی کی سمجھ کر خریدتے ہیں اور بعد میں اسے ناقص پاتے ہیں تو یہ ————— اشتہار کا معاملہ ہے۔ (اچھے، چھوٹے، گمراہ کن)

18.4 صارف کے تحفظ سے جڑے فریق

اگر آپ نے صارف کے مفاد کی حفاظت کے لئے قدم اٹھانے کی ضرورت کو اچھی طرح سمجھ لیا ہے تو سوال یہ ہے کہ یہ قدم کون اٹھائے گا۔ کیا صرف صارفین یہ قدم اٹھا سکتے ہیں۔ یا ہمیں حکومت پر منحصر رہنا ہوگا۔ کیا تاجر کچھ کر سکتے ہیں۔ یا پھر صارفین کو اپنے مفاد کی حفاظت کے لئے ان تینوں فریقوں سے رجوع کرنا چاہیے۔ جی ہاں یہی ٹھیک ہے یعنی (الف) صارف (ب) کاروبار اور (ج) حکومت کو اس میں شامل کیا جانا چاہیے۔ آئیے غور کریں کہ سبھی فریق کیا کر سکتے ہیں۔

(الف) خود اپنی مدد بہترین مدد ہے اس لئے صارفین کو چاہیے کہ جہاں تک ممکن ہو خود اپنے مفاد کی حفاظت کے لئے فکر کریں اور اپنے آپ کو بازاری بدعنوانیوں اور برائیوں سے بچائیں۔ اس مقصد کے لئے ضروری ہے کہ انہیں اپنے حقوق اور ان کے استعمال کی پوری واقفیت ہو۔ انہیں تاجر کی سمجھ کے بھروسے پر نہیں رہنا چاہیے۔ صارفین کو واقفیت حاصل کرنے اور سنے جانے کا بھی حق ہے۔ اور ایسے تربیتی پروگراموں میں حصہ لینا چاہیے جو کہ ان کی اپنی یا مقامی صارف ایسوسی ایشن ترتیب دیتی ہیں اور ایسے صارف کارندوں کو مدعو کرتی ہیں جو صارفین کو ان کے تحفظ کے قانون کے تحت دستیاب ان کے حقوق اور ان کی پریشانیوں کے حل کے لئے اقدامات کی تعلیم دیتے ہیں۔

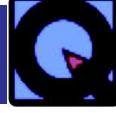
(ب) جہاں تک تاجروں کا سوال ہے ان سے یہ امید کی جاتی ہے کہ صنعت کار، تقسیم کار، ڈیلر، تھوک بیچنے والے اور خرده فروش سبھی اپنے مفاد میں صارفین کے حقوق کا پورا احترام کریں۔ انہیں واجب قیمت پر بہتر قسم کی چیزوں اور خدمات کی فراہمی یقینی بنانی چاہیے۔ غیر مناسب طریقوں کی روک تھام کے لئے کاروباری ایسوسی ایشنوں، تجارت اور صنعت کے چیمبروں اور مال بنانے والوں کی ایسوسی ایشنوں کو اپنے اراکین کے خلاف صارفین کی شکایتیں سننی چاہئیں اور غلط شرط رکھنے والوں کے خلاف مناسب کارروائی کرنی چاہیے۔

(ج) حکومت کو چاہیے کہ وہ پورے سماج کے مفاد میں صارفین کے تحفظ کو اپنی ذمہ داری مان کر چلے۔ یہ ضروری ہے کہ مختلف صارف ایسوسی ایشنوں کے نقطہ نگاہ کے مطابق صارفین کے مفاد کی حفاظت کے لئے قانون لاگو کئے جائیں اور موجود قوانین میں سدھار کیا جائے۔ حکومت کے ذریعے مرکز اور ریاستی سطح پر تشکیل دی گئی پالیسی بنانے والی اکائیوں میں صارفین ایسوسی ایشنوں کے نمائندوں کو بھی شامل کیا جانا چاہیے۔ حکومت نے اس سمت میں وقتاً فوقتاً قدم بھی اٹھائے ہیں۔



نوٹ

متن پر مبنی سوالات 18.3



مندرجہ ذیل میں سے صحیح اور غلط بیانات چھانٹیں۔

- i- صارفین کے مفاد کی حفاظت کے لئے تاجروں کے ذریعے کچھ نہیں کیا جاسکتا۔
- ii- حکومت صارفین کے مفاد کی حفاظت کے سلسلے میں لاطلفی کا مظاہرہ کرتی ہے۔
- iii- صارف ایسوسی ایشنوں سے حکومتی اداروں میں اپنے نمائندے بھیجنے کو کہا جانا چاہیے۔ تاکہ صارفین کے مسائل کے بارے میں ان کے نقطہ نگاہ سن سکیں۔
- iv- محض بنیادی حقوق سے متعارف ہونا ہی کافی نہیں ہے بلکہ صارفین کو اپنے حقوق کے سلسلے میں بھی بیدار رہنا چاہیے۔
- v- صارفین کو مقامی صارف ایسوسی ایشنوں کے ذریعے منعقد کسی پروگرام میں حصہ نہیں لینا چاہیے۔

18.5 قانونی تحفظ برائے صارفین

حکومت ہند نے صارفین کے مفاد کی حفاظت کے لئے پچھلے کچھ برسوں میں متعدد قانون بنائے ہیں۔ ان قوانین کے مقاصد کے بارے میں یہاں اختصار سے بتایا جا رہا ہے۔

(i) **زراعت سے متعلق اشیاء (درجہ بندی اور مارکیٹنگ) ایکٹ 1937:** اس ایکٹ کے تحت زراعتی اشیاء کی خوبیوں اور معیار کی تصدیق کرنے اور انہیں درجہ بند کرنے کا اہتمام کیا گیا ہے ان پر حکومت ہند کے زراعت مارکیٹنگ شعبے کی زراعتی اشیاء کے کوالٹی معیار کی تصدیق کے طور پر، ایک مارک کی مہر لگائی جاسکتی ہے۔

(ii) **صنعتی (ترقی اور ریگولیشن) ایکٹ 1951:** اس قانون میں مال کی پیداوار اور تقسیم پر کنٹرول کا اہتمام کیا گیا ہے۔ اس قانون کے مطابق مرکزی حکومت کسی بھی صنعت کی جانچ کا حکم جاری کر سکتی ہے۔ اگر اس کی رائے میں وہاں اشیاء کی پیداوار کے حجم میں بھاری کمی ہوئی ہو۔ یا پیداوار کی کوالٹی میں واضح گراؤ آئی ہو۔ یا اشیاء کی قیمتوں میں نامناسب اضافہ ہوا ہو تو ضروری جانچ اور چھان بین کے بعد حکومت صورت حال کو بہتر بنانے کا حکم جاری کر سکتی ہے۔ اگر حکم کی تعمیل نہیں کی جاتی ہے تو حکومت اس صنعت کو اپنے ہاتھ میں بھی لے سکتی ہے۔

(iii) **کھانے کی اشیاء میں ملاوٹ کی روک تھام ایکٹ 1954:** کھانے کی چیزوں میں ملاوٹ کرنے کے لئے سخت سزا اس ایکٹ کے تحت آتی ہے۔ ایسی ملاوٹ کے لئے جو صحت کے لئے نقصان دہ ہو اور جس سے موت تک واقع ہو سکتی ہو عمر قید اور ساتھ میں 3000 روپے جرمانے کی سزا ہے۔ جانچ کے لئے فوڈ انسپکٹر مقرر کئے جاتے ہیں۔ انہیں اشیاء کا نمونہ



نوٹ

لیکرا سے جانچ اور تجربے کے لئے بھیجنے کا اختیار ہے۔ اس ایکٹ کے تحت ملاوٹی اور نقلی برانڈ کے کھانے کی چیزوں کو بنانے، درآمد کرنے، ذخیرہ کرنے، بکری اور تقسیم سے متعلق جرم کے لئے بھی سزا دیئے جانے کا اہتمام کیا گیا۔

(iv) **ضروری اشیاء ایکٹ 1955:** اس قانون کے تحت حکومت کو یہ اختیار ہے کہ وہ عوام کے مفاد میں کسی بھی چیز کو ضروری چیز ہونے کا اعلان کر دے۔ اس کے بعد حکام اس چیز کی پیداوار، فراہمی اور تقسیم نیز اس اشیاء کی تجارت کو قابو میں کر سکتی ہے۔ اس کے تحت منافع خوروں، جمع خوروں اور کالا بازاری جیسی سماج مخالف سرگرمیوں کے خلاف کارروائی کی جاتی ہے۔

(v) **ناپ تول معیار ایکٹ 1956:** اس قانون کے تحت ملک بھر میں تول کے لئے وزن اور لمبائی کے معیاری پیمانے کا استعمال کرنے کا انتظام ہے۔ لمبائی ناپنے کے لئے میٹر اور وزن تولنے کے لئے کلوگرام کو اول اکائی مانا گیا ہے۔ یہ قانون لاگو ہونے سے پہلے ملک کے مختلف حصوں میں ناپ تول کے مختلف طریقے مروج تھے۔ جیسے وزن کے لئے، پونڈ، چھٹانک اور سیر، لمبائی کے لئے گز، انچ اور فٹ وغیرہ۔ اس اختلاف سے تاجروں کو صارفین کے استحصال کے مواقع ملتے تھے۔

(vi) **اجارہ داری اور تجارتی سرگرمی پابندی ایکٹ 1969:** 1983 اور اس کے بعد 1984 میں ترمیم یافتہ اس ایکٹ کے تحت صارفین یا صارفین کے گروہ پابندی شدہ اور غیر مناسب تجارتی سرگرمیوں کے بارے میں شکایتیں درج کرا کر جانچ کرانے کے اختیار کا استعمال کر سکتے ہیں۔ حکومت نے ایک ”اجارہ داری اور تجارتی سرگرمیوں پر پابندی کمیشن“ (Mrtp) قائم کیا ہے جسے ضروری چھان بین اور جانچ کے بعد صارفین کی شکایتیں نپٹانے کا حق دیا گیا ہے۔ کمیشن کو یہ اختیار بھی حاصل ہے کہ وہ صارفین کے کسی بھی نقصان کے لئے معاوضے کی ادائیگی کا حکم دے۔

(vii) **کالا بازاری کی روک تھام اور ضروری فراہمی کو قائم رکھنے کا ایکٹ 1980:** اس ایکٹ کا بنیادی مقصد کالا بازاری کو روکنا اور ضروری اشیاء کی فراہمی کو عوام کے لئے جاری و برقرار رکھنا ہے۔ اور اس قانون کی خلاف ورزی کرنے والوں کو زیر حراست لینا ہے۔ اس قانون کی خلاف ورزی کرنے والوں کو زیادہ سے زیادہ چھ مہینے تک کی قید ہو سکتی ہے۔

(viii) **بیورو آف انڈین اسٹینڈرٹس ایکٹ 1986:** صارفین کے مفاد کے تحفظ اور فروغ کے لئے یہ آئی ایس آئی انڈین اسٹینڈرڈ انسٹی ٹیوشن کی جگہ لایا گیا ہے۔ اس کے دو خاص کام ہیں۔ اشیاء کے لئے خوبی معیار کا طے کرنا اور بی آئی ایس تصدیق مارکس اسکیم کے ذریعے ان کی تصدیق کرنا۔ اس کے ذریعے طے شدہ صفاتی معیار تحفظ اور کارکردگی کے معیار کے مطابق ضروری توثیق کے بعد مال بنانے والوں کو اپنے مال پر معیاری علامت آئی ایس آئی استعمال کرنے کی مجوزہ اجازت دی جاتی ہے۔ بیورو نے صارفین کے معاملات کا ایک شعبہ بھی قائم کیا ہے جو عام صارفین میں کوالٹی کی واقفیت پیدا کرتا ہے۔ اس کے علاوہ عوام کی پریشانیوں کا ایک سیل بھی ہے جس میں صارفین آئی ایس آئی نشان رکھنے والی اشیاء کی کوالٹی سے متعلق اپنی شکایات درج کر سکتے ہیں۔

(ix) **صارف تحفظ ایکٹ 1986:** یہ ایکٹ دوسرے کسی قانون کے مقابلے میں صارفین کو زیادہ بہتر طریقے پر تحفظ عطا کرتا



نوٹ

ہے۔ صارفین بڑے پیمانے پر ہورہی تجارتی دھاندلیوں کے لئے قانونی تحفظ حاصل کر سکتے ہیں اس میں نہ صرف اشیاء بلکہ بینکنگ، بیمہ، مالیات، ٹرانسپورٹ، ٹیلیفون، بجلی یاد دیگر توانائی سپلائی رہائش، تفریح اور قیام و سکونت (Boarding and lodging) جیسی متعدد خدمات بھی شامل ہیں۔ بلکہ اس ایکٹ کے تحت مرکزی اور ریاستی سطح پر صارف تحفظ کونسلوں کے قیام کی بھی گنجائش ہے صارفین کے تنازعات کو طے کرنے کے لئے اس ایکٹ میں نصف عدالتی طریق عمل کا انتظام ہے۔ اس میں صارفین کے جھگڑے نپٹانے کے لئے ضلع فورم۔ ریاستی اور قومی کمیشن ہوتے ہیں۔ انہیں صارفین کی عدالت مانا جاسکتا ہے۔

متن پر مبنی سوالات 18.4



- نیچے دیئے گئے بیانات میں سے کون سے صحیح اور کون سے غلط ہیں؟
- i - اگر غذائی اشیاء میں کسی فرد کے ذریعہ ملاوٹ کی جاتی ہے تو اس کے لئے کھانے کی اشیاء میں ملاوٹ کی روک تھام ایکٹ کے تحت سخت ترین سزا کا اہتمام کیا گیا ہے۔
 - ii - ناپ تول معیار ایکٹ کے مطابق مختلف علاقوں میں معیار کے مطابق ناپ اور تول کا استعمال ضروری ہے۔
 - iii - صارف ایسوسی ایشن صارفین کی جانب سے ایم آر ٹی پی (MRTP) کمیشن کے روبرو شکایتیں نہیں درج کرا سکتے صرف صارفین ہی ذاتی طور پر اپنی جانب سے ایسا کر سکتے ہیں۔
 - iv - ضروری چیزوں کے ایکٹ کا مقصد مختلف اشیاء کی پیداوار اور ان کی تقسیم پر کنٹرول کرنا ہے۔
 - v - صارف تحفظ کونسلوں کا قیام صارف تحفظ ایکٹ کے تحت مرکز اور ریاستی سطح پر عمل میں لایا گیا ہے۔
 - vi - بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈس اشیاء کی خوبیوں کے معیار طے کرتا ہے اور بنانے والوں کے ذریعے کوالٹی کی سند مانے گئے نشانات استعمال کرنے کی اجازت دیتا ہے۔
 - vii - حکومت کو اس بات کا اختیار ہے کہ عوام کے مفاد میں وہ کسی شے کو لازمی قرار دے دے۔

18.6 صارف عدالتوں کا دائرہ اختیار

صارف تحفظ ایکٹ 1986 کے تحت قائم عدالتی نظام میں ضلع، ریاست اور قومی سطح پر عدالتیں ہوتی ہیں انہیں بالترتیب، ضلع فورم، ریاستی صارف تنازعات تدارک کمیشن (ریاستی کمیشن) قومی صارف تنازعات تدارک کمیشن (قومی کمیشن) کے طور پر جانا جاتا ہے۔ کوئی بھی صارف یا صارف ایسوسی ایشن چیز کی قیمت کی بنیاد پر اور اگر معاوضہ چاہے تو اس کے دعوے کے ساتھ ضلع ریاست یا نیشنل فورم میں اپنی شکایتیں درج کرا سکتا ہے۔ اگر چیز یا خدمات کے معاوضے کا دعویٰ 20 لاکھ روپے سے زیادہ نہیں ہے تو اس شکایتوں کا فیصلہ ضلع فورم کے دائرہ اختیار میں آتا ہے۔ ریاستی کمیشن کو 20 لاکھ سے اوپر اور ایک کروڑ تک



نوٹ

کے معاملوں کی سنوائی کا اختیار ہے۔ ایک کروڑ روپے سے زیادہ کے تمام دعوے اور معاملے قومی کمیشن کے دائرہ اختیار میں آتے ہیں۔ اس کے ساتھ ہی اس ضلع فورم اور ریاستی کمیشنوں کے احکامات کے خلاف دائر اپیلوں کو نپٹانے کا بھی اختیار ہے۔ لیکن قومی کمیشن کے احکامات کے خلاف اگر اپیل کرنی ہو تو اعلیٰ تر عدالت یعنی سپریم کورٹ میں جانا ہوگا۔

18.7 صارفین کی شکایتیں نپٹانے کا طریق عمل

جیسا کہ پہلے بتایا جا چکا ہے کہ کوئی صارف یا صارف ایسوسی ایشن ذاتی طور پر شکایتیں درج کر سکتا ہے۔ شکایتیں اس ضلع فورم میں درج کرائی جاسکتی ہیں جہاں یہ معاملہ ہوا ہو یا جہاں فریق مخالف رہتا ہے یا ریاستی حکومت یا مرکز کے تحت ریاست کی حکومت کے روبرو نئی دہلی میں واقع نیشنل کمیشن کے روبرو درج کرائی جاسکتی ہیں۔ شکایت درج کرانے کی کوئی فیس نہیں ہے۔ شکایت، شکایت کرنے والے کے ذریعے یا ذاتی طور پر اس کے بااختیار ایجنٹ کے ذریعے درج کرائی جاسکتی ہے یا ڈاک سے بھی بھیجی جاسکتی ہے۔ مندرجہ ذیل معلومات کے ساتھ شکایت کی جانچ کا پی جمع کرائی جانی چاہئیں۔

(i) شکایت کرنے والے کا نام اور پتہ اور تفصیل

(ii) فریق یا فریقین (جیسا معاملہ ہو)

(iii) شکایت سے متعلق حقائق اور یہ معلومات کہ معاملہ کب اور کہاں ظہور میں آیا۔

(iv) شکایت میں لگائے گئے الزامات کے حق میں دستاویزی ثبوت جیسے (کیش میمو، رسید وغیرہ)

(v) اور تفصیل کا شکایت کنندہ کس قسم کی راحت چاہتا ہے۔

شکایت پر شکایت کرنے والے یا اس کے طے کردہ ایجنٹ کے دستخط ہونے چاہئیں۔ اور یہ شکایت ضلع فورم ریاستی کمیشن یا نیشنل کمیشن کے صدر کے نام ہونی چاہیے۔ کوئی بھی شکایت یا معاملہ اٹھنے کی تاریخ سے دو سال کی مدت کے اندر دائر کی جانی چاہیے۔ اگر اس میں دیر ہوتی ہے یا متعلقہ فورم یا کمیشن اسے معاف کر دیتا ہے تو تاخیر کی وجہ ریکارڈ کی جانی چاہیے۔

جہاں تک ممکن ہو شکایتوں پر مخالف فریق کے ذریعے نوٹس وصول کرنے کے تین مہینے کے اندر فیصلہ کر دیا جانا چاہیے۔ وہ معاملے جہاں اشیاء کی تجربہ گاہوں میں جانچ یا تجزیہ کی ضرورت ہو ان کے نپٹانے کی مدت کی حد پانچ مہینے ہوتی ہے۔

فورم یا کمیشن شکایتوں کی صورت، صارف کے ذریعے مانگی گئی راحت اور معاملے کے حقائق کے مطابق مندرجہ ذیل میں سے ایک یا ایک سے زیادہ راحتوں کا حکم دے سکتا ہے۔

(i) اشیاء میں نقص خدمات میں کمی کو دور کرنا۔

(ii) اشیاء کے بدلے اور دوسری اشیاء دینا۔ خدمات کو بحال کرنا۔

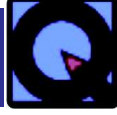
(iii) چیز کے لئے ادا کی گئی قیمت یا خدمات کے لئے ادا کی گئی اضافی فیس کی واپسی۔

(iv) نقصان کے لئے معاوضہ دلانا۔ اضافی چارج فیس کی واپسی



نوٹ

متن پر مبنی سوالات 18.5



- (1) بریکٹ میں دیئے گئے الفاظ میں سے خالی جگہوں کو بھریئے۔
- (i) ضلع فورم ان شکایتوں کی سنوائی کر سکتا ہے جن میں چیز کی قیمت اور معاوضہ _____ روپیہ سے زیادہ نہیں (20 لاکھ، 50 لاکھ، ایک کروڑ)
- (ii) جب ضلع فورم میں دائر شکایت میں چیز کی تجربہ گاہ میں جانچ کی ضرورت ہوتی ہے تو معاملے کا فیصلہ _____ کے اندر ہونا چاہیے۔ (3 مہینے، 4 مہینے، 5 مہینے)
- (iii) نیشنل کمیشن کا دائرہ کار ان شکایتوں کو پنٹا نا ہے جن میں متعلقہ اشیاء وغیرہ کی قیمت _____ سے اوپر ہو۔ (10 لاکھ، 20 لاکھ، ایک کروڑ)
- (iv) ریاستی کمیشن کے حکم کے خلاف اپیل _____ میں درج کی جاسکتی ہے۔ (سپریم کورٹ۔ ہائی کورٹ۔ قومی کمیشن)
- (v) ریاستی کمیشن ان معاملوں کا فیصلہ کر سکتا ہے جن میں چیزوں کی قیمت معاوضہ _____ سے زیادہ نہ ہو۔ (20 لاکھ، 50 لاکھ، ایک کروڑ)
- (II) مندرجہ ذیل میں سے کون سا بیان صحیح اور کون سا غلط ہے؟
- (i) شکایت صرف خود صارف کے ذریعے ہی دائرہ کی جاسکتی ہے۔
- (ii) ضلع فورم میں ہی شکایت درج کرانے کی کوئی فیس نہیں ہے۔
- (iii) کوئی بھی شکایت ذاتی طور پر داخل کی جاسکتی ہے۔ یا ڈاک سے بھی بھیجی جاسکتی ہے۔
- (iv) شکایت معاملہ اٹھنے کی تاریخ سے ایک سال کے اندر درج کرانی ہوتی ہے۔
- (v) ٹیلیفون سروس میں کمی سے متعلق کسی شکایت کے سلسلے میں مانگی گئی راحت میں کمی کو دور کرنا۔ سروس بحال کرنا، ادا کئے گئے فالتو چارجز (فیس) کی یا تطابق (adjustment) اور نقصان کا معاوضہ شامل ہو سکتا ہے۔
- (vi) درج کرائی گئی شکایت پر صارف یا اس کے ذریعے اختیار دیئے گئے ایجنٹ کے دستخط ہونے چاہئیں۔

18.8 غیر سرکاری تنظیموں کا کردار

غیر سرکاری تنظیمیں (NGOs) لوگوں کی ایسی جماعتیں ہیں جو کسی مالی نفع کی غرض کے بغیر عوام کے لئے فلاحی کاموں کو فروغ



نوٹ

دیتی ہیں۔ ان رضا کار تنظیموں کا اپنا آئین اور اپنے اصول ہوتے ہیں اور یہ حکومتی دخل اندازی سے آزاد ہوتے ہیں۔ یہ تنظیمیں عطیات پر اور جزوی طور پر سرکاری تعاون پر انحصار کرتی ہیں صارفین کے مسائل سے متعلق غیر سرکاری تنظیموں کو صارف ایسوسی ایشن یا صارفین کی تنظیموں کے طور پر جانا جاتا ہے۔

کچھلی دودھائیوں میں غیر سرکاری تنظیموں کی کارکردگی غیر معمولی طور پر بڑھی ہے۔ ہندوستان میں اب اس طرح کی 800 سے زیادہ تنظیمیں ہیں۔ یہ تنظیمیں سوسائٹی رجسٹریشن ایکٹ یا کمپنی ایکٹ کے تحت یا خیراتی ٹرسٹ کی شکل میں رجسٹرڈ ہیں۔

غیر حکومتی تنظیموں نے صارفین کی تحریک کے ایک عضو کے روپ میں مختلف سرگرمیاں چلائی ہیں۔ یہ کئی طرح سے کام کرتی ہیں۔

(i) صارف کے حقوق کے بارے میں آگاہی پیدا کرنا اور لوگوں کو صارفین کے مسائل اور ان کے حل کے بارے میں سینار، ورکشاپوں اور تربیتی پروگراموں کے ذریعے جانکاری دینا۔

(ii) صارفین کو قانونی کارروائی کرنے میں تعاون کے ذریعے قانونی مدد فراہم کرنا۔

(iii) صارفین تحفظ کونسلوں اور دیگر اکائیوں کے نمائندوں کی شکل میں صارفین کے حق کی پیروی کرنا۔

(iv) اپنے ذاتی تجرباتی آلات یا تجربہ گاہوں میں اشیاء کی تقابلی جانچ کر کے مقابلے پر دوسرے برانڈ کی خوبیوں کے ساتھ اس کی قدر و قیمت کو آنکنا اور جانچ کے نتائج کو صارفین کے فائدے کے لئے شائع کرنا تاکہ خریدار اس سے واقف ہو سکیں۔

(v) رسالے اور جرنل شائع کر کے پڑھنے والوں تک صارفین کے مسائل، قانونی جانکاری اور صارفین کی دلچسپی کی دوسری معلومات پہنچانا۔ ان میں سے زیادہ تر رسالے اور جرنل کاروباری فرموں سے اشتہار قبول نہیں کرتے۔

(vi) ایسی تجاویز اور سفارشات پیش کرنا جن پر سرکاری عہدہ داروں کو پالیسی بنانے اور صارفین کے مفاد میں کئے جانے والے بندوبستی اقدام عمل میں لانے پر غور و فکر کرنا چاہیے۔

(vii) کچھ غیر سرکاری تنظیموں نے کئی معاملوں میں صارفین کے حقوق کو لاگو کرنے میں پبلک مفاد کے مقدمات کا کامیابی کے ساتھ استعمال کیا ہے۔ دوسرے الفاظ میں کہا جائے تو غیر سرکاری تنظیموں نے کسی ایک شخص کے لئے نہیں بلکہ عام لوگوں کے مفاد میں عدالتوں میں مقدمے دائر کئے ہیں۔

متن پر مبنی سوالات 18.6



I- مندرجہ ذیل بیانات میں سے صحیح غلط چھانٹئے۔

(i) غیر سرکاری تنظیمیں (NGO) غیر منافع بخش تنظیمیں ہیں۔

(ii) عام طور پر سرکاری اصول و قوانین، غیر سرکاری تنظیموں کے کام کاج کو متعین کرتے ہیں۔



نوٹ

- (iii) غیر سرکاری تنظیموں کے ذریعے منعقد کئے جانے والے سیمینار، ورکشاپ اور تربیتی پروگرام جو کہ صارفین کی تحریک سے متعلق ہوتے ہیں۔ ان کا مقصد صارفین کو آگاہی اور تعلیم دینا ہے۔
- (iv) غیر سرکاری تنظیمیں، سرکاری پالیسی بنانے اور انتظامی اداروں کے ذریعے صارفین کی بات سنے جانے کے حق کو عملی شکل دیتے ہیں۔
- (v) سرکار متعلقہ قوانین میں ترمیم کرتے وقت صارفین تنظیموں کے ذریعے کی گئی سفارشات پر غور کرتی ہے۔

کثیر انتخابی سوالات

-II

i - مندرجہ ذیل میں سے صارف کس مسئلے کا سامنا نہیں کرتا۔

(a) ملاوٹ

(b) نقلی اشیاء کی فروخت

(c) جمع خوری اور کالا بازاری

(d) اشیاء کی صرف ایک کوالٹی

ii - صارفین درج ذیل میں کس کمی کے سبب اپنے حقوق کا استعمال نہیں کر پاتے؟

(a) بیداری اور بے علمی

(b) فنڈ

(c) تعلیم

(d) کوریج

iii - BIS کا مطلب ہے۔

(a) بیورو آف انڈسٹریل اسٹینڈرڈس

(b) بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈس

(c) بیورو آف انڈسٹریل اسٹینڈرڈس

(d) بیورو آف انسٹی ٹیوشنل اسٹینڈرڈس

iv - صارف عدالتوں میں شامل نہیں ہے:

(a) ضلع فورم (b) ریاستی کمیشن



نوٹ

(c) قومی کمیشن (d) سپریم کورٹ

v- ضلع فورم کے دائرہ اختیار ان سبھی شکایتوں پر غور کرنا شامل ہے جس میں اشیاء یا خدمات یا تلافی کی قدر کا دعویٰ تجاوز نہ کرتا ہو۔

(a) 10 لاکھ سے (b) 20 لاکھ سے

(c) ایک لاکھ سے (d) ایک کروڑ سے

آپ نے کیا سیکھا



- تحفظ صارفین کا مطلب ہے تجارت سے جڑی بدعنوانیوں سے صارفین کی حفاظت کے لئے اٹھائے جانے والے اقدامات
- صارفین کے سامنے آنے والے مسائل کی نوعیت
 - ← اشیاء کی ملاوٹ
 - ← نقلی چیزوں کی بکری
 - ← ناپ تول میں غلط پیمانوں کا استعمال
 - ← جعلی مال کی بکری
 - ← جمع خوری اور کالا بازاری
 - ← شرط کے ساتھ بکری
 - ← تحائف کی پیشکش
 - ← گمراہ کن اشتہارات
 - ← گھٹیادرجے کی اشیاء کی بکری
- تجارت میں اپنائے جانے والے غلط اور غیر مناسب طریقوں اور ان سے بچنے میں عام صارفین کی لاچاری کی وجہ سے ہی صارفین کے مفادات کو محفوظ کرنے کے اقدام کی ضرورت ہوتی ہے۔
- صارف تحفظ سے جڑے فریق (i) صارف (ii) کاروباری (iii) حکومت



نوٹ

- صارف کو قانونی تحفظ
- ← صنعتی (ترقی اور ریگولیشن) ایکٹ 1931۔
- ← ضروری اشیاء ایکٹ 1955۔
- ← کھانے کی چیزوں میں ملاوٹ کی روک تھام اور ضروری اشیاء کی فراہمی کو قائم رکھنے کا ایکٹ 1980۔
- ← بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈز ایکٹ 1986۔
- ← زراعتی اشیاء درجہ بندی اور مارکیٹنگ قانون 1937۔
- ← ناپ تول معیار ایکٹ 1956۔
- ← اجارہ داریاں اور ممنوعہ تجارتی سرگرمیاں ایکٹ 1969۔
- ← صارف تحفظ ایکٹ 1986
- صارفین کے تحفظ کے لئے عدالتی نظام قائم کرنا
- غیر سرکاری تنظیمیں (NGOS) صارفین کے درمیان ان کے حقوق اور ذمہ داریوں سے متعلق آگاہی پیدا کرتی ہیں، صارفین کو قانونی امداد فراہم کرتی ہیں اور متعدد پالیسی بنانے والے اداروں اور صارفین تحفظ کونسلوں کی نمائندگی بھی کرتی ہیں۔

اختتامی مشق



- 1- صارف تحفظ سے کیا مراد ہے؟
- 2- صارف کا تحفظ کیوں کیا جانا چاہیے۔
- 3- صارف اپنی روزمرہ زندگی میں جن مسائل سے دوچار ہوتا ہے انہیں بیان کیجیے۔
- 4- صارف کی حفاظت سے متعلق فریقوں کے نام لکھئے اور صارف کے مفاد کے سلسلے میں وہ کیا کردار ادا کرتے ہیں تشریح کیجیے۔
- 5- صارفین کے مفادات کے تحفظ کے سلسلے میں حکومت نے متعدد قوانین پاس کئے ہیں۔ تفصیل سے بیان کیجیے۔
- 6- کسی بھی شکایت کو صارفین کی عدالت میں داخل کرتے وقت کن معلومات کو پیش کرنا ضروری ہے؟
- 7- ان ممکنہ راحتوں کو بیان کیجیے۔ جو صارف عدالت کے ذریعے صارفین کے حق میں جن کا حکم جاری کر سکتی ہیں۔
- 8- صارفین کی مختلف عدالتوں کے مالی دائرہ اختیار کی وضاحت کیجیے۔



نوٹ

- 9- صارفین کے مفادات کی حفاظت سے متعلق غیر سرکاری تنظیموں کے طریق عمل کی تشریح کیجئے۔
10- اس طریقے کو بیان کیجئے۔ جو کہ صارفین کے نقصان کی تلافی کے سلسلے میں اختیار کیا جاتا ہے۔

متن پر مبنی سوالات کے جوابات



- 18.1 (i) صحیح (ii) غلط (iii) صحیح (iv) غلط (v) صحیح
18.2 (i) چھپنے (ii) معلومات (iii) چیزیں بڑھیا قسم کی ہیں (iv) گمراہ کن
18.3 (i) غلط (ii) غلط (iii) صحیح (iv) صحیح (v) صحیح (vi) صحیح (vii) صحیح
18.4 (i) صحیح (ii) غلط (iii) صحیح (iv) صحیح (v) غلط (vi) صحیح (vii) صحیح
18.5 (i) 120 لکھ روپے (ii) 5 مہینے (iii) ایک کروڑ روپے
(iv) قومی کمیشن (v) ایک کروڑ روپے
II- (i) غلط (ii) صحیح (iii) صحیح (iv) غلط (v) صحیح (vi) صحیح
18.6 (i) صحیح (ii) غلط (iii) صحیح (iv) صحیح (v) صحیح

آپ کے لئے سرگرمی

- صارفین کے مفادات کی حفاظت سے متعلق وقتاً فوقتاً اخبارات اور میگزین میں چھپنے والی متعدد معلومات کو اکٹھا کیجیے۔