

---

## صوبہ بلوچستان میں صارفین کے حقوق سے متعلق قانون

بحوالہ

صارفین کے تحفظ کا قانون (بلوچستان) 2003ء

یہ معلوماتی مواد عام فہم اردو زبان میں عوام کی رہنمائی کیلئے وزارت قانون انصاف اور انسانی حقوق کے انصاف تک رسائی کے پروگرام کے بیچ نمبر 3 کے تحت تیار کیا گیا ہے۔ اس مواد کی تیاری کیلئے تکنیکی معاونت سی آر سی پی نے فراہم کی ہے۔

## صوبہ بلوچستان میں صارفین کے حقوق سے متعلق قانون

سوال 1- صارف سے کیا مراد ہے؟

جواب- ہر وہ شخص جو اشیاء مثلاً کھانے پینے کی چیزیں اور خدمات مثلاً گیس، بجلی، پانی، تعلیم اور طبی و قانونی سہولیات وغیرہ استعمال کرتا ہے یا ایسی خدمت سے فائدہ اٹھاتا ہے صارف کہلاتا ہے۔ اگر کوئی دکاندار بیچنے کے لئے کچھ سامان خریدے تو وہ صارف نہیں کہلائے گا البتہ وہی دکاندار اس سامان میں سے کچھ سامان اپنے گھر میں استعمال کرتے تو وہ صارف کہلائے گا۔

سوال 2- صارفین کے حقوق کیا ہیں؟

جواب- اقوام متحدہ نے 1985ء میں صارفین کے تحفظ کے لئے آٹھ بنیادی حقوق کی نشاندہی کی جن کی توثیق حکومت پاکستان بھی کر چکی ہے۔ یہ حقوق دراصل انسانی حقوق کا لازمی حصہ ہیں جو درج ذیل ہیں:

- (1) جو اشیاء اور خدمات صارفین کو مہیا کی جارہی ہیں وہ ہر طرح سے استعمال کے قابل اور زہریلے یا خطرناک اثرات سے محفوظ ہونی چاہئیں۔
- (2) صارفین کے معاشی حقوق کی حفاظت ہونی چاہیے۔
- (3) صارفین کے استعمال کی اشیاء اور خدمات اچھی کوالٹی کی ہوں اور انہیں قومی معیارات پر پورا اترنا چاہیے۔
- (4) اشیاء اور خدمات کی تمام صارفین تک فراہمی اور ترسیل کا مناسب بندوبست ہونا چاہیے۔
- (5) صارفین کی شکایات دور کرنے کا مناسب بندوبست ہونا چاہیے۔
- (6) حقوق صارفین اور مختلف اشیاء اور خدمات کے بارے میں ضروری معلومات کی فراہمی کے لئے حکومتی سطح پر تعلیمی پروگرام اور صارفین کی تنظیم کا بندوبست کیا جانا چاہیے۔
- (7) اشیاء اور خدمات کے استعمال کا ایک ایسا نظام ہونا چاہیے جو موجودہ اور آنے والی نسلوں کی معاشی، سماجی اور ماحولیاتی ضروریات کو پورا کرتا ہو۔
- (8) صحت مند ماحول، صاف پانی، خوراک اور معیاری ادویات مہیا کی جانی چاہئیں۔

سوال 3- صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لئے کیا اقدامات کئے جاسکتے ہیں؟

جواب- اس مقصد کیلئے کئی قوانین موجود ہیں جن میں صوبہ بلوچستان میں تحفظ صارف ایکٹ 2003ء بھی شامل ہے۔ اس قانون کے تحت صوبے میں صارف عدالتیں قائم کی جائیں گی جو شکایت درج کرانے کی صورت میں شہریوں کو انصاف مہیا کریں گی۔

سوال 4- اس قانون کے تحت کس قسم کے مسائل کے خلاف شکایت درج کرائی جاسکتی ہے؟

جواب- کسی بھی ناقص چیز یا غیر معیاری خدمت، غیر منصفانہ تجارتی سرگرمیوں جیسے مسائل کے خلاف شکایت درج کرائی جاسکتی ہے۔

سوال 5- خدمات اور غیر معیاری خدمات کیا ہیں؟

جواب- تحفظ حقوق صارفین کے قانون میں خدمات سے مراد وہ سہولیات ہیں جو کسی بھی شخص کو فراہم کی جاتی ہیں، مثلاً بینک کی خدمت، ٹرانسپورٹ، بجلی و سوئی گیس کی فراہمی، صحت، ٹیلی فون، تعمیراتی کام اور اسی طرح کی دوسری سہولیات کی فراہمی، خبروں اور دوسری اطلاعات کے بارے میں سروے وغیرہ خدمات کے دائرے میں آتے ہیں لیکن مفت یا ذاتی معاہدہ کے تحت فراہم کی گئی خدمات اس قانون کے تحت نہیں آتیں۔ جن خدمات کے لئے معیار خدمات فراہم کرنے والے نے بیان کیا ہو یا کسی قانون کے تحت کوئی معیار مقرر ہو اور ایسی خدمات کے معیار نوعیت یا کارکردگی میں کوئی کمی یا کوتاہی ہو تو انہیں غیر معیاری خدمات کہتے ہیں۔

سوال 6- غیر منصفانہ تجارتی سرگرمیاں کون سی ہیں؟

جواب- غیر منصفانہ تجارتی سرگرمیاں مندرجہ ذیل ہیں:

(1) ذخیرہ اندوزی، چور بازاری، ملاوٹ، زائد قیمتوں کا وصول کرنا۔

(2) زائد المیعا داد دیا اور کھانے پینے کی غیر معیاری اشیاء کی فروخت جو انسانوں اور جانوروں کے کھانے کیلئے ٹھیک نہ ہوں۔

(3) اشیاء یا خدمات کے معیار خصوصیات، مقدار، اجزائے ترکیبی وغیرہ کے بارے میں غلط بیانی سے کام لینا اور پرانی مرمت شدہ اشیاء کو نئی ظاہر کر کے بیچنا۔

(4) اشیاء اور خدمات کے بارے میں جھوٹا دعویٰ کرنا کہ یہ مقامی یا بین الاقوامی معیار پر پورا ترقی ہیں۔

(5) اشیاء اور خدمات کی ضرورت اور افادیت کے بارے میں غلط معلومات دینا۔

(6) عوام سے قیمتوں کے بارے میں غلط بیانی کرنا۔

(7) پرائیویٹ تعلیمی اداروں میں موجود سہولیات یا منظوری کے بارے میں غلط بیانی سے کام لینا۔

سوال 7- اشیاء کے بارے میں وہ کون سی معلومات ہیں جن کا ظاہر کرنا ایک کارخانہ دار یا دکاندار کیلئے لازمی ہے؟

جواب- ایسی اشیاء جن کی بناوٹ، ان میں شامل اجزاء، ان کا معیار اور استعمال کی مدت وغیرہ کا جاننا صارف کیلئے ضروری ہو تو ایسی صورت میں تیار کرنے والے اور فروخت کرنے والے پر لازم ہو جاتا ہے کہ وہ ان تمام باتوں کو واضح طور پر ظاہر کرے۔ ہر دکاندار کی یہ قانونی ذمہ داری ہے کہ دکان میں موجود تمام اشیاء کی قیمتوں کی فہرست بنا کر اپنی دکان میں کسی بورڈ یا تختی پر اس طرح سے لگائے

کہ دکان میں آنے والے گاہک آسانی سے دیکھ اور پڑھ سکیں۔

سوال 8- کیا دکاندار خریداری کی رسید دینے کا پابند ہے؟

جواب- ہر دکاندار کا فرض ہے کہ فروخت کی گئی اشیاء کی رسید پر تاریخ، فروخت شدہ اشیاء کی تفصیل، مقدار، تعداد، قیمت، فروخت کی نوعیت یعنی تھوک یا پرچون اور اپنا نام پتہ لکھے اور دستخط کرے۔ دکاندار سے خریدی گئی اشیاء کی رسید مانگنا صارفین کا قانونی حق ہے اور وہ دکاندار سے رسید کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔ آٹوٹیک مشین یا کمپیوٹر سے جاری کردہ رسید بھی درست مانی جائے گی بشرطیکہ اس پر تمام معلومات درج ہوں۔ اگر دکاندار صارفین کے مطالبہ کے باوجود رسید نہ دے تو اس صورت میں اگر صوبائی یا ضلعی تحفظ صارف کونسل نے ضلعی رابطہ آفیسر ڈی سی او اختیارات تفویض کئے ہوں تو اس کے پاس بھی شکایت درج کرائی جاسکتی ہے۔

سوال 9- تحفظ صارف کونسل سے کیا مراد ہے؟

جواب- حکومت صوبائی اور ضلعی سطح پر تحفظ صارف کونسل بنائے گی۔ یہ تحفظ صارف کونسل درج ذیل امور سرانجام دے گی:-

- (1) تحفظ صارف کونسل صارفین کے حقوق کا تعین، تحفظ، فروغ اور حفاظت کرے گی۔
- (2) تحفظ صارف کونسل صارفین کے حقوق کی حفاظت اور فروغ کیلئے پالیسیاں بنانے کی ذمہ دار ہوگی اسی طرح اشیاء اور خدمات کے تیار کرنے والے یا میا کرنے والوں کے بارے میں بھی انصاف اور دینتداری سے پالیسیاں بنانے اور ان پر عمل کرانے کی ذمہ دار ہوگی۔
- (3) تمام افراد، سرکاری اور غیر سرکاری تنظیمیں کونسل کی ہدایات پر عمل کرنے کی پابند ہوگی اور ان مقاصد کے حصول کیلئے کونسل کی مدد کریں گی۔
- (4) یہ کونسل اس مقصد کیلئے اپنے اختیارات ڈی سی او کو سونپ سکتی ہے جسے اس مقصد کیلئے ضلعی، تحصیل اور یونین کونسل کی انتظامیہ اور پولیس کی مدد حاصل ہوگی۔

سوال 10- خریدی گئی چیز ناقص ہونے کی صورت میں صارف کو کیا کرنا چاہیے؟

جواب- ایسی صورت میں صارف خراب چیز کو دکاندار کے پاس لے جا کر اس کی تبدیلی یا رقم کی واپسی کا مطالبہ کر سکتا ہے اور اگر وہ ایسا کرنے سے انکار کر دے تو صارف اپنے ضلع کی ”صارف عدالت“ میں متعلقہ دکاندار کے خلاف شکایت درج کرا سکتا ہے۔

سوال 11- صارف عدالتوں میں مقدمہ دائر کرنے کا کیا طریقہ کار ہے؟

جواب- اگر کسی کو دکاندار یا خدمات فراہم کرنے والے کی طرف سے کسی قسم کا نقصان پہنچا ہو تو وہ متعلقہ صارف عدالت میں ایک درخواست لکھ کر ضروری ثبوت کے ساتھ متعلقہ شخص کے خلاف مقدمہ دائر کر داسکتا ہے۔ اس مقدمہ کی ایک نقل تحریری نوٹس کے ساتھ فوری طور پر دکاندار کو بھی بھجوائی جائے گی جو اس نوٹس کی وصولی کے 30 دن یا زیادہ سے زیادہ 45 دن کے اندر صارف

عدالت کو جواب دینے کا پابند ہوگا۔

سوال 12۔ صارف کے علاوہ کوئی دوسرا شخص بھی عدالت میں شکایت درج کرا سکتا ہے؟

جواب۔ صارف کے علاوہ مندرجہ ذیل افراد یا ادارے بھی صارف عدالت میں شکایت درج کرا سکتے ہیں:

(1) متعلقہ تحفظ صارف کونسل۔

(2) کوئی بھی منظور شدہ صارفین کی تنظیم۔

(3) ڈی سی او یا کوئی بھی سرکاری افسر جسے اس کام کیلئے نامزد کیا گیا ہو۔

سوال 13۔ صارف عدالت کن صورتوں میں شکایت سن سکتی ہے؟

جواب۔ کوئی بھی صارف عدالت مندرجہ ذیل صورتوں میں اپنے علاقے میں صارفین کی شکایت سن سکتی ہے:

(1) شکایت موصول کرتے وقت مدعا علیہان (جن کے خلاف شکایت کی گئی ہو) اگر متعلقہ عدالت کے دائرہ اختیار میں

رہ رہے ہوں یا کاروبار کر رہے ہوں۔

(2) مخالف پارٹیوں میں سے کوئی ایک عدالت کے دائرہ اختیار سے باہر رہتا ہو مگر صارف عدالت نے شکایت سننے کی

اجازت دی ہو۔

(3) جہاں پر اصل میں شکایت کی وجہ پیدا ہوئی ہو۔

سوال 14۔ کسی چیز کی خرید کے کتنے عرصے میں شکایت درج کرائی جاسکتی ہے؟

جواب۔ (1) عام طور پر متعلقہ عدالت کے سامنے کوئی بھی شکایت اشیاء کی خریداری کے بعد 10 دن کے اندر کرائی جاسکتی ہے۔

(2) باختیار عدالت اگر مناسب سمجھے تو خریدی گئی اشیاء کی وارنٹی یا گارنٹی (دکاندار/مال تیار کرنے والے کی طرف سے

فروخت کردہ اشیاء میں کسی خرابی کی صورت میں ذمہ داری قبول کرنے کی ضمانت یا وعدہ) ختم ہونے کے بعد

60 دن کے اندر کر سکتی ہے۔

(3) اگر کوئی وارنٹی یا گارنٹی نہ ہو تو اشیاء کی فروخت کے بعد ایک سال تک شکایت درج کرائی جاسکتی ہے۔

سوال 15۔ صارف کے مقدمہ یا دعویٰ پر صارف عدالت کیا کارروائی کرے گی؟

جواب۔ (1) صارف مصنوعات، سہولیات یا خدمات سے متعلق دعویٰ کی ایک نقل مدعا علیہ (جس کے خلاف دعویٰ دائر کیا گیا

ہے) کو مہیا کرے گی۔

(2) دکاندار/تاجر/صنعتکار اپنا جواب 30 دن کے اندر عدالت میں جمع کرانے کا پابند ہوگا۔

(3) عدالت جواب جمع کروانے کی مہیاد میں اضافہ کر سکتی ہے لیکن یہ اضافہ 15 دن سے زیادہ نہیں ہوگا۔

(4) عدالت مقدمہ کا فیصلہ فریقین کی جانب سے پیش کئے گئے ثبوتوں کی بنیاد پر کرے گی۔

سوال 16۔ صارف عدالت کیا سزا میں دے سکتی ہے؟

جواب۔ صارف عدالت دو سال قید یا 1 لاکھ روپے تک جرمانہ یا دونوں سزائیں اکٹھی بھی دے سکتی ہے۔ اس کے علاوہ صارف عدالت میں کسی پر جھوٹا الزام لگانے کی صورت میں عدالت مقدمہ خارج کر دے گی اور دعویٰ دائر کرنے والے کو 10000 روپے جرمانہ بھی کر سکتی ہے۔ وصول شدہ رقم سے دکاندار یا مال تیار کرنے والے کو مناسب ہرجانہ ادا کیا جائے گا۔

سوال 17۔ صارف عدالت کا فیصلہ کب حتمی ہوگا؟

جواب۔ صارف عدالت کا ہر فیصلہ جس کے خلاف اپیل دائر نہ کی گئی اپیل کی مدت ہو گزر جانے کے بعد حتمی قرار پائے گا۔

سوال 18۔ صارف عدالت کے فیصلے سے مطمئن نہ ہونے کی صورت میں کیا کرنا چاہیے؟

جواب۔ اگر کوئی شخص عدالت کے فیصلے سے مطمئن نہ ہو تو وہ اس حکم کے خلاف 30 دن کے اندر متعلقہ سیشن عدالت یا بلوچستان ہائی کورٹ میں اپیل دائر کر سکتا ہے اور غیر سرکاری تنظیموں، محلے کی فلاحی کمیٹیوں وغیرہ سے بھی رجوع کیا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ صارف اپنی شکایت درج کرانے کے لئے کنزیومر کمپلیٹ ریڈریس فورم (CCRF) سے اس نمبر پر رابطہ کر سکتا ہے 051-111-739-739۔

سوال 19۔ صوبہ بلوچستان میں صارفین کے حقوق سے متعلق مزید معلومات کہاں سے حاصل کی جاسکتی ہیں؟

جواب۔ درج ذیل ذرائع سے بھی صوبہ بلوچستان میں صارفین کے حقوق سے متعلق مزید معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں:

(1) قانون و انصاف کمیشن، حکومت پاکستان، سپریم کورٹ بلڈنگ، اسلام آباد، فون نمبر 051-9220483۔

فیکس نمبر 051-9214416، ای میل ljcp@ljcp.gov.pk، ویب سائٹ www.ljcp.gov.pk

(2) کنزیومر رائٹس کمیشن آف پاکستان (سی آر پی) پوسٹ بکس 1379، اسلام آباد، فون نمبر 111-739-739۔

فیکس نمبر 051-2825336، ای میل main@crpc.org.pk۔

(3) ضلع اور تحصیل کچہری میں موجود دفتر معلومات۔

(4) صارفین کے تحفظ کا قانون (بلوچستان) 2003ء۔