



17

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

ہم کئی بار ایسے لوگوں سے ملتے ہیں جو یہ شکایت کرتے ہیں کہ انہوں نے پوری قیمت ادا کی ہے پھر بھی انہیں گھٹیا اور ملاوٹی چیز ملی۔ اس طرح سے کئی دوسرے لوگوں کی شکایت تھی کہ اگرچہ انہوں نے بس اور ریل گاڑی کا پورا کرایہ دیا پھر بھی ان کی بیٹھنے کی سیٹیں آرام دہ نہیں تھیں۔ کئی بار ایسا ہوتا ہے کہ لوگوں کو ان کے ذریعے خرچ کی گئی رقم کی پوری قیمت حاصل نہیں ہو پاتی۔ کیا انہیں یہ حق حاصل نہیں ہے کہ وہ جن اشیاء اور خدمات کو اپنے استعمال میں لینا چاہتے ہیں اس پر خرچ کی گئی رقم کی پوری قیمت وصول کریں۔ کبھی کبھی لوگ خود بھی حاصل کردہ چیزوں کی خدمات کی نامناسبت کے لئے ذمہ دار ہوتے ہیں۔ بیشتر اوقات تو جن چیزوں کی انہیں ضرورت ہوتی ہے انہیں ان چیزوں کے بارے میں تفصیلی معلومات نہیں ہوتیں۔ بغیر ان کی اچھائیوں پر دھیان دیئے وہ چیزوں کی سپردگی لے لیتے ہیں اور خدمات کا استعمال کر لیتے ہیں۔ کیا یہ ان کی ذمہ داری نہیں ہے کہ جن اشیاء یا خدمات کی انہیں ضرورت ہے ان کی پوری تفصیل حاصل کریں اس سبق میں آئیے صارفین کی حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں تفصیل سے جانیں۔

مقاصد



اس سبق کو پڑھنے کے بعد آپ:

- صارفین اصطلاح کی تعریف کر سکیں گے؛
- اشیاء اور خدمات کے صارف کے درمیان فرق کر سکیں گے؛
- صارف کے مفاد کا تحفظ (consumerism) اصطلاح کا مطلب بتا سکیں گے؛
- صارف کے مختلف حقوق کی تشریح کر سکیں گے؛ اور
- صارف کی مختلف ذمہ داریوں کو بتا سکیں گے۔



نوٹ

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

17.1 صارف کون ہے؟

آسان الفاظ میں صارف اس شخص کو کہتے ہیں جو مختلف اشیاء اور خدمات کو یا تو اپنے صرفے میں لیتا ہے یا استعمال میں لاتا ہے۔ اشیاء میں قابل صرف چیزیں جیسے ٹی وی، ریفریجریٹر، ٹوسٹر، مکسر، سائیکل وغیرہ شامل ہو سکتی ہیں۔ جن خدمات کو ہم خریدتے ہیں ان میں بجلی، ٹیلیفون، بس سروس اور تھیٹر وغیرہ کی خدمات شامل ہیں۔ اس طرح صارف وہ ہے جو استعمال کے لئے اشیاء اور خدمات خریدتا ہے لیکن اگر کوئی خرده فروش کسی تھوک بیچنے والے سے چیزیں جیسے (اسٹیشنری کا سامان) خریدتا ہے تو وہ صارف یعنی استعمال کرنے والا نہیں ہے بلکہ تاجر ہے کیوں کہ وہ تو چیزوں کو بیچنے کے لئے خرید رہا ہے۔

کیا ایک خریدار جو صارف یعنی استعمال کرنے والا بھی ہے اس سے اس بات کی توقع کی جائے گی کہ فقط وہ ہی اس چیز کو استعمال کرے گا جو اس نے خریدی ہیں ایسا ہمیشہ نہیں ہوتا۔ اگر آپ اپنے لکھنے کے لئے ایک کاپی خریدتے ہیں تو آپ خریدار بھی ہیں اور استعمال کرنے والے بھی ہیں۔

اگر آپ کے والد صاحب کھانے کا کچھ سامان خریدتے ہیں تو اس کا مطلب ہوتا ہے کہ اسے گھر کے تمام افراد استعمال کریں گے نہ کہ صرف والد صاحب جو خرید کر لائے یا پھر جب وہ کپڑے دھونے کا ڈٹرجنٹ پاؤڈر خرید کر لاتے ہیں تو اس کا استعمال خاندان کے افراد کر سکتے ہیں اور کوئی بھی شخص جو کپڑے دھونے کا کام کرتا ہے اس کا استعمال کر سکتا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہوا کہ ایک صارف جن چیزوں کو خریدتا ہے اس کا استعمال اس کے افراد خانہ کر سکتے ہیں یا خریدار کی طرف سے کوئی دوسرا شخص بھی اسے استعمال میں لاسکتا ہے۔

صارف یعنی استعمال کرنے والا وہ شخص ہے جو اشیاء یا خدمات کو اپنے لئے یا اپنی طرف سے دوسروں کے استعمال کے لئے خریدتا ہے۔ اشیاء میں قابل صرف پائیدار دونوں قسم کی چیزیں شامل ہیں۔ وہ خدمات جنکے لئے ادائیگی کی جاتی ہے ان میں ٹرانسپورٹ، بجلی اور فلم دیکھنا وغیرہ شامل ہیں۔

ایک صارف کی تعریف اس طرح بھی کی جاسکتی ہے ”کہ کوئی بھی شخص جو اشیاء اور خدمات کا انتخاب کرتا ہے اور ان کو حاصل کرنے کے لئے پیسہ خرچ کرتا ہے اور ان کو اپنی ضروریات پوری کرنے کے لئے استعمال کرتا ہے۔“

آئیے دیکھیں کہ اشیاء کے صارف اور خدمات کے استعمال کرنے والے کی حیثیت میں کیا فرق ہوتا ہے۔ جن خدمات کو ہم خریدتے ہیں ان میں ہم ٹرانسپورٹ سروس کو شامل کر سکتے ہیں مثلاً جب ہم کہیں جانے کے لئے ٹیکسی یا آٹو رکشا لیتے ہیں یا پبلک بس میں یا ریل میں کرایہ دے کر کسی مقام تک سفر کرتے ہیں تو یہ سب خدمات ہم اپنے فائدے کے لئے خریدتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس اپنی سائیکل، اسکوٹر یا موٹر سائیکل ہے تو اس کی مرمت کی ضرورت پڑ سکتی ہے اور آپ کو اس مرمت کی کرنے والی دکان پر لے جاتے ہیں۔ آپ اس شخص کو مرمت کے کام کے لئے پیسہ ادا کرتے ہیں۔ اس طرح آپ ان خدمات کے



نوٹ

صارف ہیں جو آپ کے لئے کی گئیں۔ بجلی یا ٹیلیفون جو کہ ہم روزانہ اپنے گھر یا اپنے کام کرنے کے مقام پر استعمال کرتے ہیں۔ یہ بھی خدمات ہیں جو ہم استعمال کرتے ہیں اور جن کے بدلے ہم پیسہ ادا کرتے ہیں۔ تفریح کے لئے کسی سنیما ہال میں کوئی فلم دیکھنا بھی خدمت کی ایک مثال ہے۔

صرف کی جانے والی اشیا اور خدمات کے درمیان جو خاص فرق ہے وہ یہ کہ خریدنے سے پہلے اشیا کی خوبیاں ان کو دیکھ کر پرکھی جاسکتی ہیں۔ جب کہ خدمات کی بھر سہ مندی اور باقاعدگی کی پہلے سے جانچ نہیں کی جاسکتی مثال کے لئے اگر آپ ٹی وی خریدتے ہیں تو آپ اس کی کارکردگی دیکھ سکتے ہیں کہ وہ کیسا کام کر رہا ہے، اس کی تصویر، آواز اور کوالٹی ٹھیک ٹھاک ہے یا نہیں لیکن آپ یہ جانچ نہیں کر سکتے کہ سپلائی کی جانے والی بجلی کے ولٹیج ہر وقت ایک ہی جیسے رہیں گے یا نہیں۔ آپ کسی کھانے کی چیز کو نمونے کے طور پر پہلے اس کا ذائقہ دیکھ کر اس کی خرید کر سکتے ہیں یا پھلوں کی خرید سے پہلے ان کی جانچ کر سکتے ہیں کہ وہ پکے ہیں یا کچے یا سڑے گئے۔ لیکن آپ اس کی جانچ نہیں کر سکتے کہ ایک اسکوپ یا ٹیکسی کا ڈرائیور چونکا رہے گا، کوئی حادثہ تو نہیں ہوگا یا فلم دیکھتے وقت سنیما ہال میں آواز اور تصویر پورے وقت ٹھیک ٹھاک رہیں گی یا نہیں۔

اس کے ساتھ ساتھ جن چیزوں کو ہم خریدتے ہیں انہیں یا تو ہم فوری طور پر استعمال میں لے لیتے ہیں یا کچھ وقت بعد ان کا استعمال کر سکتے ہیں۔ ہم اناج کو ہفتوں مہینوں روک کر رکھ سکتے ہیں ایک ریفریجریٹر کی اگر اچھی دیکھ بھال اور مرمت ہوتی رہے تو اسے کئی سال تک استعمال کیا جاسکتا ہے۔ لیکن ہم ٹرانسپورٹ سروس یا مرمت، بجلی کی سپلائی یا ٹیلیفون سروس یا فلم شو کے ساتھ ایسا نہیں کر سکتے۔

متن پر مبنی سوالات 17.1



نیچے کے سوالات کا ہاں یا نہ میں جواب دیجیے۔

- (i) ایک شخص جو اشیا خریدتا ہے وہ صارف ہو بھی سکتا ہے اور نہیں بھی کیا ایسا ہے؟
- (ii) کیا یہ کہنا صحیح ہے کہ جو کھانے کی چیزوں کو استعمال کرتا ہے وہ ان کا خریدار ضرور ہونا چاہیے؟
- (iii) کیا ایک دوکاندار کو بھی صارف تصور کیا جائے گا اگر وہ اپنے استعمال کے لئے ایک سلی سلانی قمیص خریدتا ہے؟
- (iv) میں نے ایک پبلک لائبریری کے ممبر بننے کے لئے فیس ادا کی اور کتابیں و جرنل وغیرہ پڑھنے کے لئے اس کا استعمال کیا۔ کیا میں خدمات کا صارف ہوں؟
- (v) آپ کے دوست نے ایک کہانی کی کتاب خریدی اور پڑھنے کے بعد اسے ایک ایسے کتب فروش کو بیچ دیا جو کہ پرانی کتابیں کم قیمت پر فروخت کرتا ہے۔ کیا آپ کا دوست ایک صارف ہے؟



نوٹ

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

17.2 صارف کے مفاد کا تحفظ (Consumerism)

ایک صارف کی حیثیت سے آپ وقتاً فوقتاً اشیاء اور خدمات کا استعمال ضرور کرتے ہوں گے۔ اور آپ کو ایک یا دوسرے سپلائر کے ذریعے استحصال کا تجربہ بھی ہوا ہوگا۔ کبھی کبھی وہ اشیاء یا خدمات کا زیادہ چارج لے لیتا ہے یا ان کی کم تر کوالٹی فراہم کرتا ہے۔ کسی بھی صارف کے لئے اس قسم کے استحصال کو اکیلے روکنا مشکل ہے۔ اگر صارفین چونکے ہو جائیں اور اس قسم کے غلط کاموں کے خلاف مل کر کوشش کریں تو اس قسم کے استحصال کو کم کیا جاسکتا ہے۔ اپنی حالت کے تحفظ کے لئے صارفین کی طرف سے خود کوشش کرنے کو صارف کے مفاد کا تحفظ (Consumerism) کہا جاتا ہے۔

صارفین کے تعلق سے مینوفیکچر تاجروں، ڈیلروں اور خدمات کے فراہم کاروں کی طرف سے معاملات کو صاف رکھنے اور ایماندار اور اخلاقیات پر مبنی عمل کو یقینی بنانے کے لئے صارفین کے ذریعے کی جانے والی تحریک ہے۔

اس تحریک کو بازار میں پھیلی برائیوں کے بارے میں صارفین میں آگاہی پیدا کرنے اور اپنے مفادات کی حفاظت کے لئے راستہ ڈھونڈنے کی سمت میں انفرادی صارف فعال رکن یا صارفین ایسوسی ایشنوں کی کوشش مانا جاسکتا ہے۔ یہ تحریک جہی کامیاب ہوگی جب صارفین اشیاء اور خدمات کے استعمال کے وقت اپنے حقوق اور ذمہ داریوں سے بخوبی آگاہ ہوں گے۔ آئیے صارفین کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں پڑھیں۔

صارف تحفظ ایکٹ 1986

صارف تحفظ ایکٹ میں دیگر قانون کے مقابلے زیاد جامع طور پر صارف تحفظ فراہم کیا گیا ہے۔ صارفین نہ صرف اشیاء کے لحاظ سے بلکہ خدمات جیسے بینکنگ، بیمہ، مالیاتی فرامی، ٹرانسپورٹ، ٹیلی فون، بجلی کی سپلائی یا دیگر توانائی، تعمیر مکانات، بورڈنگ اور لاجنگ، تفریح، کھیل کود وغیرہ میں کمی جیسے ناجائز عمل کے لئے بھی ایک وسیع اسٹیج کا احاطہ کرتے ہوئے قانونی تدارک تلاش کر سکتے ہیں۔ اس ایکٹ میں مرکز اور ریاست میں صارف تحفظ کونسلوں کے قیام کا اہتمام شامل ہے۔ صارف تنازعات کے تصفیہ کے لئے ایکٹ میں ایک نیم عدالتی نظام کا بھی اہتمام کیا گیا ہے۔ یہ ضلع فورم، ریاستی کمیشن اور قومی کمیشن برائے صارف تنازعات تدارک پر مشتمل ہے۔

17.3 صارفین کے حقوق

آپ جانتے ہیں کہ آج صارف کو بازار میں مقابلہ، گمراہ کن اشتہارات، اشیاء کی کم تر کوالٹی اور خدمات اور دیگر بہت سے مسائل کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ اس لئے صارفین کے مفادات کا تحفظ کرنا حکومت اور عوامی اداروں کے لئے شدید پریشانی کا سبب بن گیا ہے۔ صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے سرکار نے ان کے کچھ حقوق کو منظوری دی ہے۔ دوسرے لفظوں میں اگر صارف اپنے آپ کو استحصال اور دھوکے سے بچانا چاہتے ہیں تو انہیں کچھ حقوق دینے ہوں گے تاکہ وہ اس حیثیت



نوٹ

میں ہوں کہ اشیاء کے فروخت کار اور خدمات مہیا کرنے والوں سے معاملہ کرتے وقت ہوشیار رہ سکیں۔ مثال کے لئے صارفین کے حقوق میں سے ایک چننے کا حق ہے۔ اگر آپ اس حق کی معلومات رکھتے ہیں تو آپ دوکاندار سے ایک ہی چیز کی مختلف قسمیں دکھانے کے لئے کہہ سکتے ہیں جس سے کہ آپ اپنی پسند کی اشیاء چن سکیں۔ کبھی کبھی دوکاندار اس برانڈ کی چیز کو بیچنے کی کوشش کرتا ہے جس پر اسے زیادہ کمیشن ملتا ہے۔ ہو سکتا ہے کہ یہ بہتر خوبیوں والی چیز نہ ہو یا پھر یہ مقابلتاً کم قیمت پر دستیاب ہو۔ اس برتاؤ کو آپ روک سکتے ہیں اگر آپ اپنے حق کا استعمال کریں اور اگر ایک دوکاندار کے پاس زیادہ قسم کی چیزیں دستیاب نہیں ہیں تو آپ دوسری دوکان پر جاسکتے ہیں۔

آئیے ہم صارف کے ان مختلف حقوق پر بحث کریں جنہیں حکومت ہند نے منظور کی ہے۔

(i) **حفاظت کا حق:** صارفین کو ایسی چیزوں کی مارکیٹنگ کے خلاف تحفظ کا حق حاصل ہے جو صحت اور زندگی کے لئے نقصان دہ

ہوں۔ صارف کی حیثیت سے اگر آپ اس حق کے سلسلے میں پوری طرح باخبر ہیں تو نقصان کو روکنے کے لئے قدم اٹھا سکتے



ہیں۔ اور اگر احتیاط کے بعد بھی نقصان ہوتا ہے تو آپ فروشنده کی شکایت

کر سکتے ہیں اور نقصان کی تلافی کا دعویٰ بھی کر سکتے ہیں۔ مثلاً آپ نے کوئی

دوا خریدی اور اگر یہ دوا نقصان دہ ثابت ہوتی ہے تو اس حالت میں آپ دوا بیچنے

والے کو ذمہ دار ٹھہرا سکتے ہیں۔ اسی طرح سے اگر آپ کھانا پکانے کے لئے گیس

سلنڈر کا استعمال کرتے ہیں تو اس کی سپلائی کے وقت دیکھ لیں کہ کہیں وہ لیک تو

نہیں کر رہا۔ اگر بعد میں یہ رسنے لگتا ہے تو اس کی وجہ سے آگ لگنے پر کسی قسم کا

جانی یا مالی نقصان ہوتا ہے تو گیس سپلائی کرنے والا نقصان کی تلافی کے لئے ادائیگی کرنے کا ذمہ ہوگا اور معاوضہ ادا کرے گا۔

(ii) **معلومات پانے کا حق:** صارفین کو دستیاب اشیاء کی خوبیوں، افادیت، مقدار، خالص ہونے، معیار اور قیمت کے متعلق

جاننے کا حق ہے، جس سے کہ وہ کسی شے یا خدمت کو خریدنے سے قبل صحیح انتخاب کر سکے۔ اس کے ساتھ ہی چیز کے

استعمال کے وقت اس سے ہونے والے نقصان، حادثے اور کسی بھی قسم کی پریشان کن گڑبڑ سے بچنے کے لئے صارف کو

تمام احتیاطی اقدامات کے سلسلے میں بھی پوری معلومات مہیا کی جانی چاہئیں۔ ایک بار پھر گیس سلنڈر کی مثال لیں اگر

ریگولیٹر استعمال میں نہ ہو تو سپلائر کو اس کی مدد سے گیس کے بہاؤ کو روکنے کے لئے استعمال کنندہ کو مطلع کرنا چاہیے۔

(iii) **چننے کا حق:** ہر ایک استعمال کرنے والے کو اپنی ضرورت کی چیزوں کو ان کی مختلف اقسام میں سے چننے کا حق ہے۔ کئی بار

تاجر اور کاروباری گھٹیا قسم کی چیزوں کو بیچنے کے لئے دباؤ کے ہتھکنڈے اپناتے ہیں۔ کبھی کبھی صارف بھی ٹی وی کے

اشتہاروں سے متاثر ہو جاتا ہے۔ اگر صارف اپنے انتخاب کے حق کے سلسلے میں پوری طرح بیدار ہے تو ان امکانات

سے بچا جاسکتا ہے۔



نوٹ

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

(iv) تدارک کا حق: اس حق کی تین طرح سے وضاحت کی جاسکتی ہے۔ موٹے طور پر اس کے معنی ہیں کہ جب بھی حکومت اور



پبلک ادارے صارفین کے مفادات کو متاثر کرنے والے فیصلے لیں اور پالیسیاں وضع کریں تو صارفین کو حق ہے کہ ان سے مشورہ لیا جائے۔ صارفین کا یہ بھی حق ہے کہ صنعت کار، ڈیلر تشہیر کرنے والے اپنے مال اور مارکیٹنگ میں ان کے خیالات کو جانیں۔ تیسرے صارفین کی شکایتوں کی سماعت کے وقت قانونی عدالتوں میں قانونی کارروائیوں کے دوران ان کی بات کو سنا جانا بھی ان کا حق ہے۔

(v) تلافی کا حق: جب بھی کسی صارف کو نامناسب تجارتی برتاؤ جیسے زیادہ قیمت وصول کرنا، گھٹیا قسم کی غیر محفوظ چیزیں بیچنا،

خدمات کی فراہمی میں باقاعدگی کا فقدان وغیرہ کے سلسلے میں کوئی شکایت ہے یا پھر اسے ناقص اور ملاوٹی اشیاء کی وجہ سے کوئی نقصان یا چوٹ پہنچی ہے تو اسے اس کی تلافی کا حق ہے۔ اسے ناقص چیزوں کی جگہ پر دوسری بہتر اشیاء اور فروشنده کے ذریعے قیمت کی واپسی کا حق ہے۔ اسے اس بات کا بھی حق ہے کہ وہ متعلقہ عدالت میں قانونی چارہ جوئی بھی کر سکے۔ یہ حق صارفین کو یہ یقین دلاتا ہے کہ ان کی شکایت پر مناسب دھیان دیا جائے گا۔ اس حق میں اگر سپلائی کرنے والے یا صنعت کار کی غلطی کی وجہ سے انہیں کوئی نقصان ہوتا ہے یا کسی مشکل کا سامنا کرنا پڑتا ہے تو صارفین کے لئے مناسب معاوضے کی بھی گنجائش ہے۔

(vi) صارف کو تعلیم کا حق: بازار میں پیشہ ورانہ اصولوں کے خلاف عمل اور صارفین کے استحصال کو روکنے کے لئے صارفین

میں آگاہی پیدا کرنا اور ان کو تعلیم دینا بہت ضروری ہے اس مقصد کی تکمیل کے لئے صارفین ایسوسی ایشن، تعلیمی ادارے حکومتی پالیسی بنانے والوں سے امید کی جاتی ہے کہ وہ صارفین کو مندرجہ ذیل کے متعلق معلومات فراہم کریں



اور تعلیم دیں۔ (a) ان متعلقہ قوانین کے بارے میں جن کا مقصد غیر مناسب تجارتی عمل کو روکنا ہے۔ (b) بے ایمان تاجروں اور مال بنانے والوں کے ذریعے اپنا جانے والے وہ طریقے جن کے ذریعے پروہ صارفین کے ساتھ غلط بیانی کر کے بازار سے متعلق عمل میں توڑ مروڑ کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ (c) صارف کس طرح خود اپنے مفاد کا تحفظ کرتا ہے۔ (d) وہ طریقہ جو شکایت کرنے کے لئے صارفین کو اختیار کرنا چاہیے۔

بہت سی صارف تنظیمیں صارفین کو، پرچوں، جرنل اور پوسٹروں کے ذریعے تعلیم دینے کی جانب پہلے ہی قدم اٹھا چکی ہیں۔ اس سلسلے میں ٹی وی پر پروگرام بھی اہم کردار ادا کر رہے ہیں۔



نوٹ

متن پر مبنی سوالات 17.2



(A) کالم الف اور ب میں دیئے گئے جملوں کو ملائیے۔

کالم B

کالم A

- | | |
|-----------------------------|--|
| (i) سنوائی کا حق | (ا) عدالت میں قانونی حل طلب کرنا۔ |
| (ii) تحفظ کا حق | (ب) پالیسی فیصلوں کے سلسلے میں صارفین سے مشورہ |
| (iii) صارفین کی تعلیم کا حق | (ج) بہترین خوبیوں والی چیزوں کا چناؤ |
| (iv) تلافی کا حق | (د) خطرناک چیزوں کی مارکیٹنگ سے حفاظت |
| (v) چھنے کا حق | (ه) صارف کے تحفظ سے متعلق مناسب قوانین کے بارے میں معلومات |

(B) نیچے دیئے گئے کون سے بیان صحیح ہیں اور کون سے غلط؟

- (i) تاجر کے لئے ضروری نہیں ہے کہ وہ صارفین کو چیزوں کی اچھائیوں کے بارے میں بتائے کیوں کہ صارفین خود چیزوں کی خوبیوں کے بارے میں فیصلہ کر سکتے ہیں۔
- (ii) خدمات مہیا کرنے والے اس بات کے ذمہ دار نہیں ہیں کہ وہ کم تر درجہ کی خدمات مہیا کئے جانے پر صارفین کو اس کا حل طلب کرنے کی اجازت دیں۔
- (iii) سنے جانے کا حق صارفین کو اس امر کا یقین دلاتا ہے کہ ان کے مفادات کے تحفظ کے سلسلے میں پوری توجہ سے ان کی پریشانیوں پر غور کیا جائے گا۔
- (iv) سنے جانے کا حق موثر انداز میں اس وقت استعمال کیا جاسکتا ہے جب صارفین غیر منظم ہوں۔
- (v) صارف کو اس بات کا حق ہے کہ وہ اپنی پسند کی چیز کا انتخاب کرے اور تاجر کو صارفین کو انتخاب کرنے کی پوری آزادی دینی چاہیے۔

17.5 صارفین کی ذمہ داریاں

ایک مشہور کہاوت ہے کہ بغیر ذمہ داریوں کے حقوق نہیں ہو سکتے۔ صارفین کے حقوق اور ان حقوق کے مقاصد کو سمجھ لینے کے بعد یہ بھی جان لینا ضروری ہے کہ صارفین کی کچھ ذمہ داریاں بھی ہونی چاہئیں جس سے کہ وہ اپنے حقوق کا استعمال کر سکیں۔



نوٹ

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

مثال کے لئے اگر صارفین یہ چاہتے ہیں کہ وہ اپنی سنوائی کے حق کا استعمال کر سکیں تو ان کی یہ بھی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنے مسائل کو جانیں اور ان کے بارے میں معلومات حاصل کرتے رہیں۔ اپنی شکایتوں کی تلافی کے حق کا استعمال کرنے کے لئے صارفین کو صحیح چیز کو صحیح قیمت پر چننے سے متعلق ہوشیاری برتنی چاہیے۔ اور انہیں یہ بھی سیکھنا چاہیے کہ کس قسم کی چوٹ یا نقصان کو روکنے کے لئے ان کا کیسے استعمال کریں۔ صارفین کی ذمہ داریوں میں خصوصاً مندرجہ ذیل ذمہ داریاں شامل ہیں۔

(i) **خود اپنی مدد کی ذمہ داری:** صارف سے یہ امید کی جاتی ہے کہ جہاں تک ممکن ہو کسی چیز کے سلسلے میں اطلاع اور چناؤ کے لئے وہ بیچنے والے پر منحصر نہ رہیں۔ ایک استعمال کرنے والے کے طور پر آپ سے یہ امید ہے کہ خود کو دھوکے سے بچانے کے لئے آپ کا طریقہ عمل ذمہ دارانہ ہو۔ ایک باخبر صارف دوسروں کے مقابلے مفاد کا زیادہ دھیان رکھ سکتا ہے۔ شروع سے ہی آگاہی حاصل کر لینا اور اپنے آپ کو تیار کر لینا نقصان ہونے یا ضرر پہنچنے کے بعد اس کا علاج کرنے سے ہمیشہ بہتر ہوتا ہے۔

(ii) **لین دین کا ثبوت:** صارف کی دوسری ذمہ داری خرید کا ثبوت اور پائیدار اشیاء کی خرید سے متعلق کاغذات کو حاصل کر کے محفوظ رکھنا ہے۔ مثال کے طور پر چیزوں کی خرید پر نقد پرچی (Cash Memo) کو حاصل کرنا ضروری ہے۔ یاد رہے کہ اگر آپ اشیاء میں کسی کمی کے متعلق شکایت کرنا چاہتے ہیں تو خرید کا ثبوت ہونے پر آپ اس شے کی مرمت یا اس کی جگہ دوسری حاصل کرنے کا دعویٰ کر سکتے ہیں۔ اسی طرح ٹی وی ریفری جریٹر وغیرہ پائیدار چیزوں کی خرید پر بیچنے والے گارنٹی کارڈ دیتے ہیں۔ یہ کارڈ آپ کو خرید کے بعد مرمت یا پرزوں کی تبدیلی کی خدمت مفت حاصل کرنے کا حق دیتا ہے۔

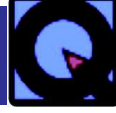
(iii) **مناسب دعویٰ:** صارف کی ایک اور ذمہ داری ہے جو اسے اپنے دماغ میں رکھنی چاہیے وہ یہ ہے کہ شکایت کرتے وقت اور نقصان یا چوٹ لگنے پر اس کی تلافی کا دعویٰ کرتے وقت نامناسب طریقے سے بڑا دعویٰ نہیں کرنا چاہیے کبھی کبھی صارف اپنے تلافی کے حق کا استعمال عدالت میں کرتا ہے۔ ایسے بھی معاملے سامنے آئے ہیں جن میں صارف نے بغیر کسی خاص وجہ کے نقصان کی تلافی کی بڑی رقم کا دعویٰ کیا ہے۔ یہ ایک نامناسب عمل ہے جس سے بچنا چاہیے۔

(iv) **مصنوع (پروڈکٹ) خدمات کا مناسب استعمال:** کچھ صارفین خاص طور سے گارنٹی مدت کے دوران یہ سوچ کر چیزوں اور خدمات کا بھدے طریقے سے استعمال کرتے ہیں کہ اس مدت میں اس چیز کی جگہ دوسری چیز مل ہی جائے گی ان کے لئے ایسا کرنا مناسب نہیں ہے ان کو چیزوں کو خود اپنی چیز جیسا سمجھ کر استعمال کرنا چاہیے۔ ان ذمہ داریوں کے علاوہ استعمال کرنے والوں کی کچھ اور ذمہ داریاں بھی ہیں۔ انہیں صنعت کار، تاجر اور خدمات مہیا کرنے والوں کے ساتھ اپنے معاہدے پر سختی سے عمل کرنا چاہیے۔ ادھار خرید کی ادائیگی وقت پر کرنی چاہیے انہیں خدمات کے وسائل جیسے بجلی اور پانی کے میٹر، بس اور ریل گاڑی کی سیٹوں کے ساتھ چھیڑ چھاڑ نہیں کرنی چاہیے۔ انہیں یاد رکھنا چاہیے کہ وہ اپنے حقوق کا استعمال اسی وقت کر سکتے ہیں جب وہ اپنی ذمہ داریوں کو نبھانے کے لئے تیار اور خواہش مند ہوں۔



نوٹ

متن پر مبنی سوالات 17.3



I- مندرجہ ذیل بیانات میں کونسا صحیح اور کونسا غلط ہے؟

- (i) ایک ذمہ دار صارف وہ ہے جو اپنے مفادات کا تحفظ خود کرنے کی خواہش کرتا ہے۔
- (ii) ایک صارف کو چیز کی خوبی کے سلسلہ میں بیچنے والے پر کبھی بھی منحصر نہیں رہنا چاہیے۔
- (iii) اگر میں نے ہر ممکن احتیاط کے بعد اشیاء خریدیں ہیں تو میں تلافی کے حق کا استعمال نہیں کر سکتا۔
- (iv) گاڑی مدت کے دوران چیزوں کو دھیان سے استعمال کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔
- (v) ایک صارف کی حیثیت سے ایک ناقص بجلی کے ہیٹ سے مجھے جسمانی تکلیف پہنچی ہے اور میں نے علان ج پر 5000 روپے خرچ کئے ہیں۔ تو مجھے 50,000 روپے کے نقصان کی تلافی کا دعویٰ کرنے کا حق ہے۔

II- کثیر انتخابی سوالات

- (i) کس سال صارف تحفظ ایکٹ نافذ ہوا تھا۔

1995 (d)	1986 (c)	1982 (b)	1972 (a)
----------	----------	----------	----------
- (ii) صارف تحفظ ایکٹ 1986 کے تحت صارف کو کتنے حقوق فراہم کئے گئے ہیں۔

4 (d)	7 (c)	8 (b)	6 (a)
-------	-------	-------	-------
- (iii) صارف کی ذمہ داریوں میں نہیں شامل ہے۔
 - (a) شے خدمات کا مناسب استعمال
 - (b) تعلیم کا حق
 - (c) اپنے حقوق کے لئے لڑنا
 - (d) ہمیشہ صارف عدالتوں کا دورہ کرنا
- (iv) کنزیومرز (صارف کے مفادات کا تحفظ) تحریک سے مراد
 - (a) حکومت کی تحریک
 - (b) سوسائٹی کی تحریک
 - (c) پیدا کاروں کی تحریک
 - (d) صارفین کے ذریعہ چلائی جانے والی تحریک



صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں

(v) کون سا حق صارفین کو واجب تلافی فراہم کرتا ہے

(a) اطلاع دیئے جانے کا حق (b) تدارک چاہنے کا حق

(c) سنے جانے کا حق (d) چھنے کا حق

آپ نے کیا سیکھا



- صارف وہ شخص ہے جو اشیاء یا خدمات کا خود یا اس کی طرف سے کسی دوسرے کے ذریعے استعمال یا تصرف کرنے کے لئے خریدتا ہے، اشیاء میں صرف کی اور پائیدار دونوں قسم کی چیزیں شامل ہوتی ہیں۔ جن خدمات کو ادائیگی کر کے حاصل کیا جاتا ہے وہ ہیں ٹرانسپورٹ، بجلی، سنیما اور ان جیسی دوسری خدمات
- کنزیومرزم سے مراد صارفین کی وہ تحریک ہے جو اس بات کا یقین دلاتی ہے کہ مال بنانے والے تاجر دوکاندار اور خدمات مہیا کرنے والے صارفین کے لئے صاف صحیح اور ایماندار نہ بازاری عمل اختیار کریں گے۔
- صارف کے حقوق ہیں (i) تحفظ کا حق (ii) مطلع کئے جانے کا حق (iii) انتخاب کا حق (iv) سنوائی کا حق (v) تلافی کا حق (vi) صارف کی تعلیم کا حق
- صارف کی ذمہ داریاں ہیں (i) اپنی مدد خود کرنے کی ذمہ داری (ii) خرید و فروخت، لیکن دین کا ثبوت (iii) مناسب دعویٰ (iv) اشیاء خدمات کا مناسب استعمال۔

اختتامی مشق

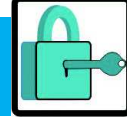


- 1- صارف کی تعریف کیجیے۔
- 2- صارف اشیاء اور صارف خدمات کے درمیان فرق واضح کیجیے۔
- 3- نظریہ کنزیومرزم (Consumerism) واضح کیجیے۔
- 4- صارفین کے تعلیم کے حق کی شکل میں صارفین کو کن باتوں کی تعلیم و تدریس کی امید کرنی چاہیے۔
- 5- صارف کے مختلف حقوق کو سمجھائیے۔
- 6- صارف کسے کہتے ہیں؟ صارف کی ذمہ داریاں کیا ہیں؟
- 7- پائیدار اشیاء کے خریدنے پر صارف کو کون سے دستاویزات محفوظ رکھنے چاہئیں۔



نوٹ

متن پر مبنی سوالات کے جواب



- 17.1 (i) ہاں (ii) نہیں (iii) ہاں (iv) ہاں (v) ہاں۔
17.2 -I (i) d (ii) d (iii) e (iv) c (v) c
-II (i) غلط (ii) غلط (iii) صحیح (iv) غلط (v) صحیح
17.3 (i) صحیح (ii) صحیح (iii) غلط (iv) غلط (v) غلط
-II (i) c (ii) a (iii) d (iv) d (v) d

آپ کے لئے کام

- ان اشیاء اور خدمات کی ایک فہرست تیار کیجیے جو آپ اپنی روزمرہ کی زندگی میں استعمال کرتے ہیں۔
- ایک صارف کی حیثیت سے چیزوں اور خدمات کی خریداری کے دوران آپ کو کن پریشانیوں کا سامنا کرنا پڑا۔ آپ نے اپنے مفاد کے تحفظ کے لئے کیا کارروائی کی؟