مدرس کے لیے ہدایت

باب 5: صارف کے حقوق

ہمارے ملک میں جس طرح سے بازاروں کا لین دین ہوتا ہے، اس کے سیاق میں حقوق صارف کے مسئلے پر بحث کرنا اس باب کے مقاصد میں شامل ہے۔ بازار میں غیر مساوی صورتحال اور اصول وضوابط کو ٹھیک طرح سے نہ عائد کرنے کے بہت سے پہلو ہیں۔ لہٰذا طلبا کو اس سلسلے میں حساس بنانے اور صرفی تحریک میں ان کی شرکت کے حوصلہ افزائی کی ضرورت ہے۔ یہ باب متعلقہ معاملے کے کوائف (Case histories) فراہم کرتا ہے کہ کس طرح بعض صارفین کا استحصال اصل حالات زندگی میں کیا گیا تھا اور صارفین کی تلافی کرنے میں اور صارفین کی حیثیت سے ان کے حقوق برقرار رکھنے میں کس طرح قانونی اداروں نے مدد کی۔ کیس ہسٹری طلبا کو ان بیانیہ سے ان کی زندگی کے تجربات سے جوڑنے میں کامیاب ہوگی۔ ہمیں طلبا کو یہ بھی سمجھانا ہے کہ پوری طرح باخبر صارف ہونے کی حیثیت سے ہی صارف تحریک اور ایک طویل مدت تک ہونے والی ان کی جدوجہد کے ذریعے لوگوں کی سرگرم شراکت کے نتیجے میں پیدا ہوئی ہے۔ اس باب میں کچھ تنظیموں کی تفصیلات بھی دی گئی ہیں جو مختلف طریقوں سے صارفین کی مدد میں لگی رہتی ہیں۔ آخر میں ہندوستان میں صارف تحریک کے بعض اہم امور کے بارے میں بات کی گئی ہے۔

تدریس کے پہلو/معلومات کے مواخذ

اس باب میں سوالات، کیس مطالعات اور سرگرمیاں دی گئی ہیں۔ یہ بہتر ہوگا کہ طلبا زبانی طور پر گروپوں میں ان پر بحث کریں۔ ان میں سے بعض کے جواب کو انفرادی حیثیت سے لکھ کر دیا جاسکتا ہے۔

ہر سرگرمی کو انجام دیتے وقت آپ سرگرمی کے بارے میں غور وخوض کے اجلاس کے ساتھ شروعات کر سکتے ہیں۔ اس طرح اس باب میں رول پلے کے لیے بہت سے مواقع ہیں۔ اور یہ زیادہ بہتر وکارگر طریقہ ہوگا کہ وہ اپنے تجربات میں دوسروں کو شریک کریں اور گہرائی سے مسائل کو سمجھیں۔ اجتماعی طور پر پوسٹر بنانا ایک اور طریقہ ہے جس کے تحت ان مسائل کے بارے میں سوچا جاسکتا ہے۔ اس سبق میں بہت سی ایسی سرگرمیاں شامل ہیں جس میں دورے کیے جانے کی ضرورت ہے جیسے تحفظاتی کونسل برائے صارف، صارف تنظیموں، صارف عدالت، خوردہ دکانوں، بازاروں وغیرہ کا دورہ کرنا۔ دوروں کو اس طرح منظّم کریں کہ طلبا کے تجربے کو خوب بڑھایا جاسکے۔ ان سے دورے کے مقصد کے بارے میں چیزیں جنھیں پہلے کیے جانے کی ضرورت ہے، چیزیں جن میں اکٹھا کیے جانے کی ضرورت ہے اور کام (رپورٹ/ پروجکٹ/ آرٹیکل وغیرہ) جو وہ دورے کے بعد انجام دے سکتے ہیں۔ ان کے بارے میں بات چیت کریں۔ اس باب کے ایک جز کے طور پر طلبا خط لکھ سکتے ہیں اور تقریر یا بولنے سے متعلق سرگرمیاں انجام دے سکتے ہیں۔ ہم مشقوں کے لسانی پہلو کے بارے میں بھی حساس ہو سکتے ہیں۔

یہ باب ایسے مواد پر مشتمل ہے جو مستند ویب سائیٹوں، کتابوں، اخباروں اور رسائل سے اکٹھا کیا گیا ہے، مثال کے لیے http:// consumeraffairs.nic.in مرکزی حکومت کی وزارت برائے امور صارف غذائی اجناس وعوامی تقسیم کی ہے۔ دیگر ویب سائٹ www.cuts.international.org صارف تنظیم کی ویب سائٹ ہے جو ہندوستان میں 30 سال سے زیادہ عرصے سے کام کررہی ہے۔ یہ ہندوستان میں صارف بیداری پیدا کرنے کے لیے مختلف قسم کے مواد شائع کرتا ہے۔ اس میں طلبا کو شریک کیے جانے کی ضرورت ہے اس طرح وہ ان کی سرگرمیوں کے جز کے طور پر مواد بھی اکٹھا کر سکتے ہیں۔ مثال کے لیے یہ کوائف اخبار کے تراشوں اور ان صارفین سے لیے گئے ہیں جنھوں نے صارف عدالتوں میں مقدمے لڑے۔ طلبا کو مختلف مواخذ جیسے صارف تحفظ کونسل، صارف عدالتیں اور انٹرنیٹ سے ایسے مواد اکٹھا کرنے اور پڑھنے کے لیے کہیں۔

© NCERT not to be republished

2019-20

باب 5

صارف کے حقوق

درج ذیل مجموعہ (کولاژ) جو آپ دیکھ رہے ہیں صارف عدالت کے فیصلوں کے کچھ خبروں کے تراشوں پر مشتمل ہے۔ ان معاملوں میں لوگ صارف عدالت کیوں گیے تھے؟ یہ فیصلے اسی لیے سامنے آئے کیونکہ کچھ لوگ انصاف حاصل کرنے کے لیے ڈٹے رہے اور اس کے لیے جدوجہد کی۔ کس لحاظ سے ان کے ساتھ انصاف نہیں ہوا تھا؟ زیادہ اہم بات یہ کہ وہ کون سے طریقے ہیں جن کے ذریعے انھیں جب ایسا لگے کہ ان کے ساتھ فروخت کنندہ نے صحیح برتاؤ نہیں کیا تب وہ اس سے جائز حق حاصل کرنے کے لیے صارفین کی حیثیت سے اپنے حقوق حاصل کر سکتے ہیں؟

Consumer panel cracks down on cell spammers

TAKING A CALL

Rohini society to compensate harried owner

Rahul Chabbra | TNN

Gupta's complaints of poor construction were ignored by the society. A consumer court has upheld his complaint of deficiency in service and directed the society to pay Rs 20,000 compensation.

DU teacher gets Rs 45,000 for flawed phone bill

Rahul Chhabra | TNN

New Delhi: A Delhi University teacher who dragged a telecom firm to court has been awarded a compensation of Rs 45,000 over a disputed bill of Rs 400. Jayashree Pillai — who teaches in Miranda House — refused to get bullied by Tata Teleser-

The forum has now asked Pillai to pay only Rs 400 to the company and held: "Tata Teleservices will pay Rs 40,000 to the complainant for causing mental agony and harassment. It will pay Rs 5,000 towards cost of litigation."

The company's reluctance to come to court following Pillai's complaint

Insurance firm to pay 7,000 for theft

TIMES NEWS NETWORK

cent judgment and said: "The commission held that the phrase cannot take away the benefit of insurance from the consumer."

"In view of the judgment, we hold the insurance company guilty of deficiency in service in repudiating the claim of the complainant," proclaimed the forum.

Bank fined Rs 15K for sloppy service

New Delhi: A public sector bank, which credited Rs 437 to the account of a customer who

Shradha Nand Park, the forum said: "It is shocking to find that (officials of) a public undertaking bank instead of realising their mistake... denied (it)

Insurance firm made to pay for denying medical

TIMES NEWS NETWORK

New Delhi: A consumer court has come down heavily on an insurance company for refusing to bear the medical expenditure of a 11-year-old girl's knee surgery.

While rejecting the girl's insurance claim, the company alleged her ailment was not disclosed at the time of taking the policy.

"While issuing medical insurance policy, companies do not care to ask the person to undergo all possible tests, but when the claim is preferred, they resort to all excuses to

repudiate the same," said the president of north district consumer forum K K Chopra, while directing New India Assurance Company to pay Rs 45,000 to Rakesh Garg for his daughter's medical expenses. The Forum also told the in-

Business institute fined for 'deceiving' student

TIMES NEWS NETWORK

New Delhi: The state consumer commission has directed Amity Business School to pay Rs 1.10 lakh as compensation to a student for allegedly misrepresenting that the course

was given on an appeal filed by Bhatia — who had enrolled for a Post Graduate Diploma in International Business (PGDIB) at the school in Noida

© NCERT not to be republished

ہم بازار میں پیداکاروں اور صارفین دونوں حیثیت سے شریک ہوتے ہیں۔اشیا اور خدمات کے پیداکار کے طور پر ہم کسی بھی سیکٹر جیسے زراعت، صنعت یا خدمات میں کام کررہے ہوتے ہیں۔صارفین بازار تبھی جاتے ہیں جب انھیں اپنی ضرورت کی اشیا اور خدمات خریدنا ہو۔ یہ آخری شے ہی ہے جسے لوگ صارف کے طور پر استعمال کرتے ہیں۔

پچھلے ابواب میں ہم نے ان اصول اور ضوابط یا اقدامات کی ضرورت پر بحث کی جس سے ترقیاتی عمل بڑھایا جاسکے۔ یہ اصول وضوابط غیر منظّم سیکٹر میں کامگاروں کے تحفظ یا غیر رسمی سیکٹر میں ساہوکاروں کے ذریعہ لگائی گئی سود کی اونچی شرح سے لوگوں کو تحفظ دینے کے لیے ہوسکتے ہیں۔اسی طرح قواعد وضوابط ماحول کے تحفظ کے لیے بھی ضروری ہیں۔

مثال کے لیے، غیر رسمی سیکٹر میں ساہوکاروں جن کے بارے میں آپ نے باب 3 میں پڑھا ہے، کے ذریعے قرض لینے والوں کو باندھنے کی مختلف چالیں اپناتے ہیں: وہ وقت پر قرض دینے کے بدلے میں پیداکاروں کو کم شرح پر اشیا فروخت کرنے پر مجبور کرسکتے ہیں، وہ سوپنا جیسی چھوٹی کسان کو مجبور کرسکتے ہیں کہ وہ قرض واپس کرنے کے لیے اپنی زمین کو فروخت کرے اسی طرح بہت سے ایسے لوگ ہیں جو غیر منظّم سیکٹر میں کم مزدوری پر کام کرتے ہیں اور ان شرائط کو تسلیم کرتے ہیں جو منصفانہ نہیں ہوتیں اور اکثر ان کی صحت کے لیے نقصان دہ ہوتی ہیں۔اسی طرح کے استحصال کو روکنے اور ان کے تحفظ کے لیے قواعد وضوابط کی بات کی ہے۔ایسی تنظیمیں ہیں جنھوں نے ان ضوابط کی تعمیل کو یقینی بنانے کے لیے طویل جدوجہد کی ہے۔اسی طرح صارفین کے تحفظ کے لیے قواعد وضوابط کی ضرورت بازار میں ہوتی ہے۔انفرادی طور پر صارفین اکثر خود کو کمزور حیثیت میں پاتے ہیں۔ جب کبھی خریدی گئی شے یا خدمات کے بارے میں کوئی شکایت ہوتی ہے تو فروخت کنندہ کی کوشش ہوتی ہے کہ اس کی پوری ذمے داری خریدار پر ڈال دی جائے۔ان کی حیثیت عام طور پر یہ ہوتی ہے، ''اگر آپ کو خریدی ہوئی شے پسند نہیں آئی تو پلیز کہیں اور جائیں''، گویا کہ فروخت کنندہ کی چیز کے فروخت ہونے کے بعد کوئی ذمے داری نہیں ہے۔ صارف تحریک جس کے بارے میں ہم بعد میں بات کریں گے اس صورتِ حال کو بدلنے کی ایک کوشش ہے۔

بازار میں استحصال کئی طرح سے واقع ہوتا ہے۔ مثال کے لیے کبھی کبھی تاجر ناجائز تجارتی عمل میں مشغول ہوتے ہیں جیسے جب دوکاندار جتنا وزن کہ ہونا چاہیے اس سے کم وزن کرتے ہیں یا جب تاجر وہ اجرتیں شامل کرتے ہیں جس کا ذکر پہلے نہیں کیا گیا تھا یا جب ملاوٹ کرتے ہیں یا ناقص اشیا فروخت کرتے ہیں۔ جب پیداکار بہت کم اور طاقتور ہوں جب کہ صارفین کم مقدار میں خریداری کرتے ہوں اور بکھرے ہوں تو بازار میں جائز طریقے سے کام نہیں کرتیں۔ یہ خاص طور پر وہاں ہوتا ہے جہاں بڑی کمپنیاں ایسی اشیا تیار کررہی ہوں ان کمپنیوں کے پاس بے پناہ دولت، طاقت اور پہنچ ہوتی ہے اور بازار میں کئی طرح سے کارستانی کرسکتی ہے۔ کبھی کبھی میڈیا کے ذریعہ اور دیگر ذرائع سے غلط معلومات فراہم کی جاتی ہے

© NCERT not to be republished

تا کہ صارفین راغب ہوں۔ مثال کے لیے ایک کمپنی سالوں سے چھوٹے بچوں کے لیے پوری دنیا میں دودھ کے پاوڈر فروخت کرتی ہے اور دعویٰ کرتی ہے کہ یہ نہایت سائنٹفک پروڈکٹ ہے جو کہ ماں کے دودھ سے بھی زیادہ بہتر ہے کمپنی کے خلاف جدوجہد میں کئی سال لگ گئے اور کمپنی کو یہ تسلیم کرنے پر مجبور ہونا پڑا کہ وہ جھوٹا دعویٰ پیش کررہی تھی۔ اسی طرح سگریٹ بنانے والی کمپنیوں کے خلاف عدالت میں کافی طویل جنگ لڑی گئی کہ کمپنی تسلیم کرے کہ ان کے پروڈکٹ کینسر کا سبب بن سکتے ہیں۔ لہٰذا صارفین کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لیے قواعد وضوابط کی ضرورت ہوتی ہے۔

آیئے انھیں حل کریں

1۔ وہ کون سے مختلف طریقے ہیں جن کے ذریعے لوگوں کا بازار میں استحصال کیا جاسکتا ہے؟

2۔ اپنے تجربے سے کسی ایک مثال کے بارے میں سوچیے جہاں آپ کے خیال میں بازار میں کچھ دھوکا دیا گیا تھا۔ کلاس روم میں بحث کیجیے:

3۔ صارفین کے تحفظ کے لیے حکومت کے کردار کے بارے میں آپ کا کیا خیال ہے؟

صارف تحریک

صارف تحریک صارفین کی بے اطمینانی سے ابھری کیونکہ فروخت کنندگان کے ذریعے بہت سے ناجائز طریقوں کا استعمال کیا جارہا تھا۔ بازار میں صارفین کو استحصال سے بچانے کے لیے کوئی قانونی نظام موجود نہیں تھا۔ ایک طویل عرصے سے جب صارف کسی مخصوص معرکہ یا برانڈ کی شے یا دکان سے مطمئن نہیں ہوتا تھا تو وہ عام طور پر اس برانڈ کی شے کو خریدنا بند کردیتا تھا یا اس دکان سے خریداری بند کردیتا۔ یہ مانا جاتا تھا کہ یہ صارفین کی ذمے داری ہے کہ وہ اس وقت محتاط رہیں جب کوئی شے یا خدمت کی خریداری کررہے ہیں۔ ہندوستان اور دنیا میں تنظیموں کو لوگوں میں بیداری پیدا کرنے میں کافی وقت لگ گیا۔ اس کے ذریعے اشیا اور خدمات کی کوالٹی کو یقینی بنانے کی ذمے داری فروخت کنندگان کی طرف منتقل ہوگئی۔

ہندوستان میں صارف تحریک ایک سماجی قوت کے طور پر غیر اخلاقی اور ناجائز تجارتی عمل کے خلاف صارفین کے مفادات کے تحفظ اور ان کو فروغ دینے کی ضرورت کے ساتھ شروع ہوئی۔ روز افزوں غذائی قلت، جمع خوری، کالا بازاری، غذا اور خوردنی تیل میں ملاوٹ نے 1960 کے دہے میں ایک منظّم شکل میں صارف تحریک کو جنم دیا 1970 کی دہائی تک صارف تنظیمیں کافی حد تک آرٹیکل لکھنے اور نمائش وغیرہ کا اہتمام کرنے میں مشغول تھیں۔ انھوں نے راشن کی دکانوں میں بدعنوانی اور سڑک پر سواری، ٹرانسپورٹ میں بھیڑ بھاڑ پر نگرانی کے لیے صارف گروپوں کی تشکیل کی۔ ابھی حال میں ہندوستان صارف گروپوں کی تعداد میں زبردست اضافہ ہوا ہے۔

کنزیومرس انٹرنیشنل

1985 میں اقوام متحدہ نے صارف تحفظ کے لیے اقوام متحدہ کے رہنما اصول اپنائے۔ یہ ملکوں کے لیے صارفین کے تحفظ اور ان کی حکومتوں کو ایسا کرنے کے سلسلے میں گروپوں کے ذریعے صارف کی تائید کے لیے اقدامات اٹھانے کا ایک وسیلہ تھا۔ بین الاقوامی سطح پر یہ صارف تحریک کی بنیاد بنا۔ آج کل کنزیومرس انٹرنیشنل 115 سے زیادہ ملکوں میں 220 سے زائد تنظیموں کا ایک سرپرست ادارہ بن چکا ہے۔

ان ساری کوششوں کے نتیجے میں تحریک کاروباری فرموں اور حکومت پر دباؤ بنانے میں کامیاب ہوئی۔ یہ دباؤ ان کاروباری رویوں کو صحیح کرنے کے لیے تھا جو کافی حد تک صارفین کے مفاد میں غیر منصفانہ اور ان کے مفادات کے خلاف ہوسکتا تھا۔ حکومت کے ذریعے 1986 میں ایک بڑا قدم اٹھایا گیا جو صارف تحفظ ایکٹ 1986 کو عائد کرنے کا تھا اسے عام طور پر COPRA (کنزیومر پروٹکشن ایکٹ) کہا جاتا ہے۔ آپ COPRA کے بارے میں بعد میں مزید پڑھیں گے۔

© NCERT not to be republished

آیئے انھیں حل کریں

1۔ صارف گروپوں کے ذریعے اٹھائے گیے اقدامات کیا تھے؟

2۔ قواعد و ضوابط تو ہوتے ہیں لیکن ان کی تعمیل اکثر نہیں کی جاتی، کیوں؟ بحث کیجیے۔

صارف حقوق

تحفظ وسلامتی ہر ایک حق کا ہے

ریجی کی پریشانی

ایک صحت مند لڑکا ریجی میتھیو، جو کلاس IX میں پڑھ رہا ہے، ٹانسل (گلے کے غدود) کے آپریشن کے لیے کیرل کے ایک نجی کلینک میں داخل کیا گیا تھا۔ کان ناک وحلق (ENT) کے ایک سرجن نے گلے کے غدود کا آپریشن عام بے ہوشی کے ذریعے انجام دیا۔ غیر مناسب طریقے سے بے حس یا بے ہوش کرنے کے نتیجے کے طور پر کچھ دماغی معذوری کی علامت ظاہر ہوئیں جس کے سبب وہ پوری زندگی کے لیے معذور ہوگیا تھا۔ اس کے والد نے ریاستی صارف تنازعات دادرسی کمیشن میں طبی لاپرواہی اور خدمات میں کوتاہی کے لیے 5,00,000 روپے کے ہرجانے کا دعویٰ کیا۔ ریاستی کمیشن نے یہ کہتے ہوئے کہ شہادت کافی نہیں ہے مقدمہ خارج کردیا۔ ریجی کے والد نے دوبارہ قومی صارف تنازعات و دادرسی کمیشن (نئی دہلی) میں اپیل کی۔ قومی کمیشن نے شکایت پر غور کرتے ہوئے طبی لاپرواہی کے لیے اسپتال کو ذمے دار ٹھہرایا اور حکم دیا کہ وہ اسے ہرجانہ ادا کرے۔

ریجی کی پریشانی ظاہر کرتی ہے کہ کس طرح ایک اسپتال نے آپریشن کے لیے بے ہوشی یا بے حس کرنے کے عمل میں ڈاکٹروں اور اسٹاف نے لاپرواہی کی ہے جس سے ایک طالب علم پوری زندگی کے لیے معذور ہوگیا ہے۔ بہت سی اشیا اور خدمات کا استعمال کرتے وقت ہم کو بحیثیت صارفین یہ حق حاصل ہے کہ ان اشیا اور خدمات کے فراہمی کے مقابل تحفظ حاصل ہو جو زندگی اور جائداد کے لیے خطرناک ہوں۔ پیدا کاروں کو حفاظتی قواعد وضوابط کی پابندی کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ بہت سی اشیا اور خدمات ہیں جو ہم خریدتے ہیں اس میں سلامتی وتحفظ کا خاص خیال رکھے جانے کی ضرورت ہے۔ مثال کے لیے پریشر کوکر میں ایک سیفٹی والو ہوتا ہے اگر وہ ناقص ہے تو اس سے خطرناک حادثہ ہوسکتا ہے۔ سیفٹی والو کے بنانے والوں کو اعلیٰ کوالٹی یقینی بنانی ہوتی ہے۔ آپ کو یہ دیکھنے کے لیے کہ یہ کوالٹی برقرار رکھی گئی ہے حکومتی کاروائی کی ضرورت ہوتی ہے۔ تاہم ہم بازار میں خراب کوالٹی کی اشیا پاتے ہیں کیونکہ ان ضوابط کی نگرانی اتنی اچھی نہیں ہے اور صارف تحریک کافی مضبوط نہیں ہے۔

آیئے انھیں حل کریں

1۔ درج ذیل اشیا اور خدمات (آپ فہرست میں اضافہ کر سکتے ہیں) پر بحث کیجیے کہ کن حفاظتی قواعد کی تعمیل پیدا کار کے ذریعہ کیا جانی چاہیے؟

(a) ایل پی جی سلنڈر (b) سنیما تھیٹر (c) سرکس (d) ادویات (e) خوردنی تیل (f) شادی کے پنڈال (g) ایک اونچی عمارت

2۔ آپ کے آس پاس کے لوگوں سے حادثے یا لاپرواہی کے کسی معاملے کو دریافت کیجیے جس کے بارے میں آپ کا خیال ہے کہ ذمے داری پیدا کار کے اوپر آتی ہے۔ بحث کیجیے۔

© NCERT not to be republished

اشیا اور خدمات کے بارے میں معلومات

جب آپ کوئی شے خریدتے ہیں تو آپ کو پیکنگ پر بعض تفصیلات لکھی دکھائی دیتی ہیں۔ یہ تفصیلات استعمال کی گئی اجزائے ترکیبی، قیمت، بیچ نمبر، تیار کرنے کی تاریخ اختتام اور بنانے والے پتے کے بارے میں ہوتی ہے۔ جب ہم ادویات خریدتے ہیں تب پیکٹوں پر آپ مناسب استعمال کے لیے ہدایات بھی دیکھتے ہوں گے اور ضمنی اثرات اور اس دوا کے استعمال سے متعلق جوکھم کی معلومات بھی پاتے ہوں گے، جب آپ ملبوسات خریدتے ہیں تو اسے دھونے کے بارے میں بھی ہدایات لکھی ملتی ہوں گی۔

ایسا کیوں ہے کہ بنائے گئے ان قواعد کے نتیجے میں مینوفیکچرر کو ان معلومات کو ظاہر کرنا پڑتا ہے؟ ایسا اس لیے ہے کہ صارفین کو ان اشیا اور خدمات کو جو وہ خریدتے ہیں کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔ اگر کسی بھی طرح شے کو ناقص پایا جاتا ہے تو صارفین شکایت کر سکتے ہیں اور ہرجانہ طلب کر سکتے ہیں اور اسے بدلنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ مثال کے لیے، اگر ہم کوئی شے خریدتے ہیں اور اسے تاریخ انتہا یا اختتام کے اندر ناقص پاتے ہیں تو ہم اسے بدلنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ اگر تاریخ انتہا نہیں چھپی ہوئی تھی تب مینوفیکچرر دوکاندار کو وہ ذمے دار ٹھہرائے گا اور جوابدہی نہیں قبول کرے گا اگر لوگ وہ ادویات فروخت کرتے ہیں جن کی تاریخ انتہا ختم ہو چکی ہے تو ان کے خلاف سخت کارروائی کی جا سکتی ہے۔ اسی طرح اگر کوئی پیکٹ پر چھپی قیمت سے زیادہ قیمت پر فروخت کرتا ہے تو اس کے خلاف احتجاج اور شکایت کی جا سکتی ہے۔ اسے MRP (یعنی زیادہ زیادہ خوردہ قیمت Maximum retail price) سے ظاہر کیا جاتا ہے۔ درحقیقت صارفین MRP سے کم فروخت کرنے کے لیے فروخت کنندہ کے ساتھ مول بھاؤ کر سکتے ہیں۔

حال میں حکومت کے ذریعے فراہم کیے گئے معلومات حاصل کرنے کے حق کی توسیع مختلف خدمات کا احاطہ کرتے ہوئے کی گئی ہے۔ اکتوبر 2005 میں حکومت ہند نے ایک قانون بنایا تھا جسے عام طور پر (RTI) (Right to information) ایکٹ کے طور جانا جاتا ہے جس میں اس کے شہریوں کو سرکاری محکمہ جات کے کام سے متعلق معلومات کے بارے میں ضمانت دی گئی۔ RTI ایکٹ کا اثر درج ذیل معاملے سے سمجھا جا سکتا ہے۔

© NCERT not to be republished

انتظار............

امرتا جو ایک انجینیرنگ گریجوٹ ہے، اس نے ایک سرکاری محکمے میں ملازمت کے سلسلے میں سبھی سرٹیفکٹ جمع کرنے اور انٹرویو دینے کے بعد نتیجے کے بارے میں کسی بھی اطلاع سے محروم رہی۔ عہدیداروں نے اس کے استفسار کا جواب دینے سے منع کر دیا۔ لہٰذا اس نے RTI ایکٹ کا استعمال کرتے ہوئے یہ کہتے ہوئے درخواست دی کہ ایک معقول وقت پر نتیجہ جاننے کا اس کا حق تھا تاکہ وہ اپنے مستقبل کا منصوبہ بنا سکے اس نے جلد ہی تقرری کے لیے کال لیٹر حاصل کر لیا۔

آیئے انھیں حل کریں

1۔ جب ہم اشیا خریدتے ہیں تو پاتے ہیں کہ کبھی کبھی جو قیمت لگائی جاتی ہے وہ پیک پر چھپی MRP سے زیادہ یا کم ہے۔ ممکنہ وجہ پر بحث کیجیے۔ کیا صارف گروپوں کو اس سلسلے میں کچھ کرنا چاہیے؟

2۔ پیک کی ہوئی کچھ وہ اشیا لیں جو آپ خریدنا چاہتے ہیں اور ان پر دی گئی معلومات کا جائزہ لیں۔ یہ کسی طرح مفید ہیں؟ کیا کچھ معلومات ایسی ہیں جو آپ کے خیال میں ان پیک کی ہوئی اشیا پر دینا چاہیے لیکن اس میں موجود نہیں ہیں؟ بحث کیجیے

3۔ لوگوں نے شہری سہولیات (جیسے خراب سڑکیں یا پانی اور صحت کی سہولیات میں کمی ہونا) کے بارے میں شکایتیں درج کرائیں لیکن کوئی سننے والا نہیں۔ اب RTI ایکٹ سے آپ کو سوال کرنے کا اختیار مل جاتا ہے۔ کیا آپ متفق ہیں؟ بحث کیجیے۔

جب انتخاب کو مسترد کیا جاتا ہے

باز ادائیگی (واپسی)

انصاری نگر کی ایک طالبہ اویرامی نے نئی دہلی میں پروفیشنل کورس کے لیے ایک مقامی کوچنگ انسٹی ٹیوٹ میں داخلہ لیا۔ کورس میں داخلہ لیتے وقت اس نے دوسال کے پورے کورس کے لیے 61,020 روپے فیس اکٹھا جمع کر دیا۔ تاہم ایک سال کے آخر میں اس نے خود کو اس کورس سے الگ کرنے کا فیصلہ کیا۔ کیونکہ اس نے پایا کہ تدریس کی کوالٹی مطلوبہ معیار کی نہیں تھی۔ جب اس نے ایک سال کی فیس واپس کرنے کے لیے کہا تو اسے منع کر دیا گیا۔

جب اس نے ضلعی صارف عدالت میں مقدمہ قائم کیا تو عدالت نے انسٹی ٹیوٹ کو 28,000 روپے واپس کرنے کے لیے کہا۔ کورٹ نے کہا کہ اسے انتخاب کا اختیار تھا۔ انسٹی ٹیوٹ نے ریاستی صارف کمیشن میں پھر اپیل کیا۔ ریاستی کمیشن نے ضلع کورٹ کے حکم کو برقرار رکھا اور اس غیر سنجیدہ اپیل کے لیے مزید 25,000 روپے جرمانے لگائے۔ اس نے انسٹی ٹیوٹ کو تلافی اور مقدمے کا خرچ کے لیے الگ سے 7,000 روپے ادا کرنے کے لیے کہا۔

ریاستی کمیشن نے ریاست میں سبھی تعلیمی اور پروفیشنل اداروں پر پوری کورس مدت کے لیے متفقہ طور پر پیشگی میں فیس لینے پر پابندی لگادی۔ اس حکم کی خلاف ورزی پر جرمانہ اور جیل کی سزا مول لینے کی بات کہی۔

© NCERT not to be republished

اس واقعے سے ہم کیا سمجھتے ہیں؟ کوئی صارف جو کسی بھی حیثیت میں عمر، جنس خدمات کی نوعیت کے بلا لحاظ کوئی خدمات حاصل کرتا ہے اسے انتخاب کا اختیار ہے چاہے وہ خدمات کو جاری رکھے یا نہیں۔

مان لیجیے آپ ٹوتھ پیسٹ خریدنا چاہتے ہیں اور دوکاندار کہتا ہے کہ وہ ٹوتھ پیسٹ تبھی فروخت کر سکتا ہے جب آپ ایک ٹوتھ برش بھی خریدیں۔ اگر آپ کو برش خریدنے میں دلچسپی نہیں ہے تو آپ کو انتخاب کا اختیار ہے کہ آپ منع کر دیں۔ اسی طرح کبھی کبھی گیس سپلائی کرنے والے اس بات پر زور دیتے ہیں کہ آپ ان سے اسٹوو بھی خریدیں جب آپ نیا کنکشن لیں، اس طرح بہت بار آپ کو ان چیزوں کو خریدنے پر مجبور کیا جاتا ہے جو نہیں خریدنا چاہتے اور آپ کے پاس کوئی انتخاب کا اختیار نہیں ہوتا۔

آیئے انھیں حل کریں

درج ذیل ان اشیا کے کچھ پرفریب اشتہار ہیں جنھیں ہم بازار سے خریدتے ہیں۔ درج ذیل میں کون سے آفر (پیشکش) واقعی صارفین کے لیے مفید ہیں؟ بحث کیجیے۔

- ہر 500 گرام پیک کے ساتھ 15 گرام زیادہ۔
- ایک سال کی مدت کے لیے اخبار کے چندے پر سال کے آخر میں انعام۔
- کھرچیے (Scratch) اور 10 لاکھ کے بقدر انعام جیتیے۔
- 500 گرام گلوکوز کے پیکٹ کے اندر ایک ملک چاکلیٹ۔
- پیک کے اندر سونے کا سکہ جیتیے۔
- 2000 روپے کے جوتے خریدیے اور 500 روپے قیمت کے جوتے مفت حاصل کریں۔

صارفین کو انصاف حاصل کرنے کے لیے کہاں جانا چاہیے؟

باب میں پہلے دیے گئے ریجی میتھیو اور اویرامی کے معاملات ایک بار پھر پڑھیے۔

یہ کچھ مثالیں ہیں جن میں صارفین کو ان کے حقوق سے محروم کیا گیا ایسی مثالیں ہمارے ملک میں اکثر واقع ہوتی ہیں۔ ان صارفین کو انصاف حاصل کرنے کے لیے کہاں جانا چاہیے؟

صارفین کو ناجائز تجارتی عمل اور استحصال کے خلاف دادرسی (تدارک) کا حق ہوتا ہے۔ اگر صارف کو کوئی نقصان ہوتا ہے تو اسے حق ہے کہ وہ تلافی یا ہرجانہ حاصل کرے جو نقصان کی نوعیت پر منحصر ہے۔ ایک آسان اور مؤثر عوامی نظام قائم کرنے کی ضرورت ہے جس کے ذریعے اسے انجام دیا جا سکتا ہے۔

صارف اپنے اوپر ہوئے استحصال کے خلاف بلا کسی وکیل کی مدد کے بذات خود یا وکیل کے تعاون سے سیدھا شکایت داخل کر سکتا ہے۔

آپ کو یہ جاننے میں دلچسپی ہوگی کہ کس طرح ایک دکھی یا ضرر رسیدہ شخص اپنی تلافی حاصل کرتا ہے۔ آیئے پرکاش کا معاملہ لیں۔ اس نے اپنی بیٹی کی شادی کے لیے اپنے گاؤں ایک منی آرڈر بھیجا تھا۔ رقم اس کی بیٹی کو وقت پر نہیں پہنچی جب کہ اسے اس کی ضرورت تھی اور نہ ہی یہ مہینوں بعد ملی۔ پرکاش نے نئی دہلی کی ضلعی سطح کی صارف عدالت میں ایک مقدمہ دائر کیا۔ وہ سبھی اقدامات جو اس نے اختیار کیے یہاں سمجھائے گئے ہیں۔

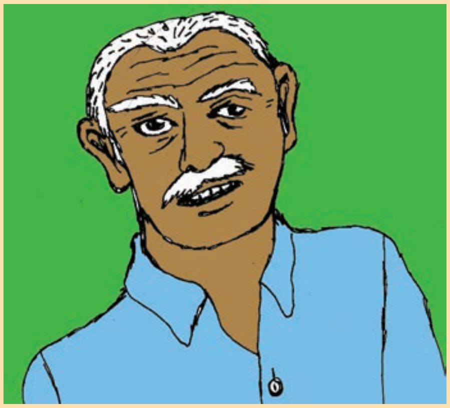
© NCERT not to be republished

1۔ پرکاش اپنی بیٹی کو منی آرڈر بھیجنے کے لیے پوسٹ آفس جاتا ہے

2۔ پرکاش کو معلوم ہوتا ہے کہ رقم اس کی بیٹی کو نہیں پہنچی۔

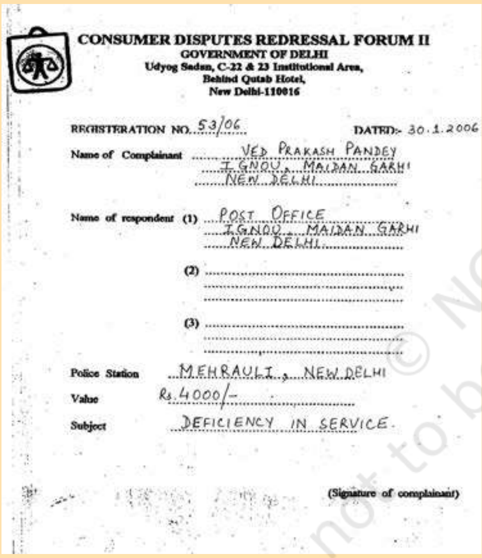
3۔ پرکاش پوسٹ آفس میں منی آرڈر کے بارے میں دریافت کرتا ہے

4۔ پوسٹ آفس میں اس کے استفسار کا اطمینان بخش جواب نہیں دیا گیا



5۔ پرکاش صلاح کے لیے مقامی کونسل برائے صارف تحفظ جاتا ہے

6۔ پرکاش مقدمہ دائر کرنے صارف عدالت جاتا ہے وہ رجسٹریشن فارم پُر کرتا ہے
عدالت دوسرے فریق کے خلاف نوٹس بھیجتی ہے۔



CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM II
GOVERNMENT OF DELHI
Udyog Sadan, C-22 & 23 Institutional Area,
Behind Qutab Hotel,
New Delhi-110016

REGISTERATION NO. 53/06 DATED:- 30.1.2006

Name of Complainant: VED PRAKASH PANDEY, IGNOU, MAIDAN GARHI, NEW DELHI

Name of respondent (1) POST OFFICE, IGNOU, MAIDAN GARHI, NEW DELHI

(2)

(3)

Police Station: MEHRAULI, NEW DELHI

Value: Rs. 4000/-

Subject: DEFICIENCY IN SERVICE

(Signature of complainant)

© NCERT not to be republished

7۔ وہ عدالت میں خود ہی کیس کی وکالت کرتا ہے

8۔ عدالت کا جج دستاویز کی توثیق کرتا ہے اور فریقین کے دلائل کو غور سے سنتا ہے۔

9۔ جج عدالتی حکم کا اعلان کرتا ہے۔

ہندوستان میں صارف تحریک کے نتیجے میں مختلف تنظیموں کی تشکیل ہوئی ہے جنھیں مقامی طور پر صارف فورم یا صارف تحفظ کونسل کی حیثیت سے جانا جاتا ہے۔ وہ صارفین کی رہنمائی کرتی ہیں کہ کس طرح صارف عدالت میں مقدمہ دائر کیا جائے۔ بہت سے مواقع پر وہ صارف عدالتوں میں انفرادی طور پر صارفین کی نمایندگی بھی کرتی ہیں۔ یہ رضا کار تنظیمیں لوگوں کے درمیان بیداری پیدا کرنے کے لیے حکومت سے مالی امداد بھی حاصل کرتی ہیں۔

اگر آپ کسی رہائشی کالونی میں رہ رہے ہیں تب آپ نے ریزیڈنٹ ویلفیئر ایسوسیشنوں کے نام کی تختیاں بھی دیکھی ہوں گی۔ اگر کوئی ناجائز تجارتی عمل ان کے کسی ممبر کے ساتھ واقع ہوتا ہے تو وہ ان کی طرف سے مقدمہ لڑتی ہیں۔

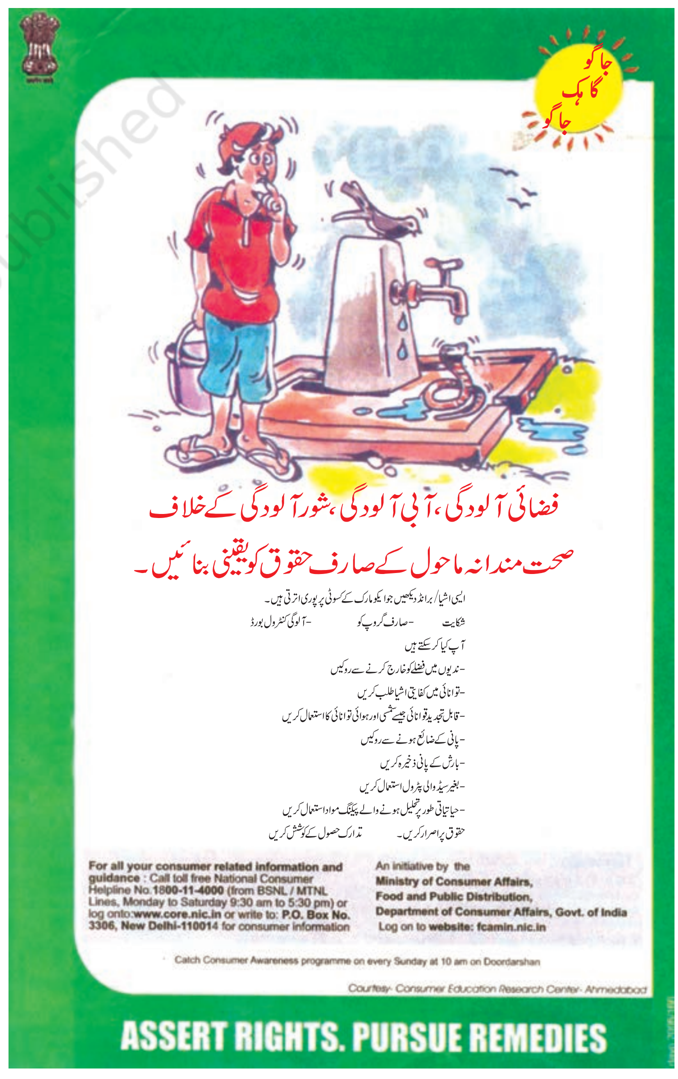
COPRA کے تحت ایک تین سطحی نیم عدالتی مشینری ضلعی، ریاستی اور قومی سطح پر صارف تنازعات کے تدارک کے لیے قائم کی جاتی ہے ضلعی سطح کی عدالتوں میں جسے ضلعی مرکز بھی کہتے ہیں 20 لاکھ روپے تک کے دعوؤں پر مشتمل مقدموں کو دیکھا جاتا ہے، ریاستی سطح پر 20 لاکھ روپے سے ایک کروڑ روپے تک اور قومی سطح کی عدالتیں 1 کروڑ روپے سے زیادہ رقم کا معاملہ دیکھتی ہیں۔ اگر کوئی کیس ضلعی سطح کی عدالت میں خارج ہوجاتا ہے تب صارف ریاستی سطح پر اور اس کے بعد قومی سطح کی عدالتوں میں اپیل کرسکتا ہے۔

اس طرح ایکٹ کے ذریعے صارفین کے طور پر ہمیں صارف عدالتوں میں نمایندگی کا حق حاصل ہونے کا مجاز بنایا گیا ہے۔

آیئے انھیں حل کریں

درج ذیل کو صحیح ترتیب میں مرتب کریں:

a) آرتی ضلعی صارف عدالت میں کیس دائر کرتی ہے۔
b) وہ ایک پروفیشنل خاتون ہے۔
c) وہ محسوس کرتی ہے کہ ڈیلر نے اسے ناقص سامان دیا ہے۔
d) وہ عدالتی کارروائیوں میں حاضر ہونا شروع کرتی ہے۔
e) وہ ڈیلر کے پاس اور برانچ آفس جاتی ہے اور شکایت کرتی ہے لیکن اس کا کوئی اثر نہیں ہوتا۔
f) اس سے عدالت کے سامنے بل اور وارنٹی پیش کرنے کے لیے کہا جاتا ہے۔
g) وہ ایک خوردہ دکان سے دیوار گھڑی خریدتی ہے۔
h) کچھ مہینے کے اندر ڈیلر کو عدالت نے حکم دیا کہ بغیر کسی اضافی لاگت کے نئے لاگت سے اس کی پرانی دیوار گھڑی کو بدل دیا جائے۔



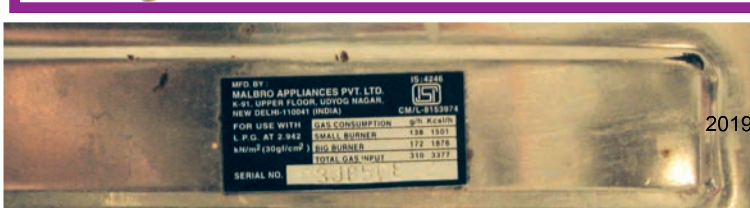
باخبر صارف بننے کی تعلیم

جب ہم مختلف اشیا اور خدمات خریدتے وقت صارفین کی حیثیت سے اپنے حقوق سے باخبر رہتے ہیں تب ہم ان میں فرق اور ساتھ ہی ساتھ دانستہ انتخاب بھی کرسکتے ہیں باخبر صارف بننے کے لیے علم و مہارت حاصل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ ہم اپنے حقوق کے بارے میں کیسے باخبر ہوتے ہیں۔ بائیں پوسٹر اور پچھلے صفحے پر نظر ڈالیں آپ کا کیا خیال ہے؟

COPRA کے عائد ہونے سے مرکزی اور ریاستی حکومتوں میں صارفین کے امور کے الگ محکمے قائم کیے گئے ہیں۔ پوسٹر جو آپ نے دیکھا وہ ایک مثال ہے جس کے ذریعے حکومت قانونی کارروائی کے بارے میں معلومات کی اشاعت کرتی ہے۔ ان معلومات کا لوگ استعمال کرسکتے ہیں آپ نے ٹیلی ویژن چینل پر بھی اس طرح کے اشتہار دیکھے ہوں گے۔

ISI اور ایگ مارک

کور پر موجود بہت سی اشیا کو خریدتے وقت آپ نے ISI، ایگ مارک یا ہال مارک حروف کے ساتھ ایک لوگو دیکھا ہوگا۔ یہ لوگو اور تصدیق صارفین کے ذریعہ اشیا اور خدمات کی خریداری کے وقت کوالٹی کو یقینی بنانے میں مدد کرتی ہے۔ تنظیمیں جو نگرانی کرتی ہیں اور ان تصدیق کو جاری کرتی ہیں وہ پیدا کاروں کو اس بات کی اجازت دیتی ہیں کہ وہ اپنے لوگو کا استعمال کرسکتی ہیں بشرطیکہ وہ بعض کوالٹی معیارات کی پابندی کریں اگرچہ یہ تنظیمیں بہت سی اشیا کے لیے کوالٹی معیارات کو فروغ دیتی ہیں لیکن ان معیارات کی پابندی کرنا سبھی پیدا کاروں کے لیے لازمی نہیں ہیں۔ تاہم کچھ اشیا کے لیے جو صارفین کی صحت و سلامتی پر اثر انداز ہوتی ہیں یا عوامی صرف کی اشیا جیسے ایل پی جی سلنڈر، غذا کے رنگ اور آمیزش، سمینٹ، پیک کیے ہوئے پینے کے پانی کے لیے پیدا کاروں کی طرف سے یہ ضروری ہے کہ وہ ان تنظیموں سے توثیق حاصل کرلیں۔



آیئے انھیں حل کریں

1۔ اس باب میں پوسٹروں اور کارٹونوں پر نظر ڈالیں۔ کسی خاص شے اور پہلوؤں کے بارے میں سوچیں جن پر صارف کی حیثیت سے نگاہ ڈالنے کی ضرورت ہے۔ اس کے لیے ایک پوسٹر وضع کریں۔

2۔ اپنے علاقے میں قریبی صارف عدالت دریافت کریں۔

3۔ صارف تحفظ کونسل اور صارف عدالت کے درمیان کیا فرق ہے؟

(i) انتخاب کا حق۔	(iv) نمایندگی کا حق۔
(ii) معلومات حاصل کرنے کا حق۔	(v) سلامتی کا حق۔
(iii) دادرسی کا حق۔	(vi) صارف تعلیم کا حق۔

مختلف عنوان کے تحت درج ذیل کیس کی زمرہ بند کریں اور بریکٹوں میں ہر ایک کے مقابل نشان لگائیں۔

(a) نئی خریدی ہوئی استری (Iron) سے لتا کو بجلی کا جھٹکا لگا۔ اس نے دوکاندار سے فوراً شکایت کی ( )

(b) جان پچھلے مہینے سے MTNL کے ذریعہ فراہم کی گئی خدمات سے مطمئن نہیں ہے۔ وہ ضلعی سطح کے فورم میں کیس دائر کرتا ہے۔ ( )

(c) آپ کے دوست کو ایک دوا فروخت کی گئی ہے جس کی تاریخ انتہا ختم ہو چکی ہے اور آپ اس کو صلاح دے رہے ہیں ایک شکایت درج کرائیں ( )

(d) اقبال کوئی بھی سامان جو وہ خریدتا ہے کے پیک پر دی گئی سبھی تفصیلات چھان بین ضروری سمجھتا ہے ( )

(e) کیبل آپریٹر کی خدمات سے آپ مطمئن نہیں ہیں جو آپ کے علاقے کو دیکھتا ہے لیکن آپ کسی اور سے یہ خدمات نہیں بدل پاتے ( )

(f) آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ نے کسی ڈیلر سے ناقص کیمرہ حاصل کیا ہے۔ آپ ہیڈ آفس شکایت کرنے مستقل جاتے رہتے ہیں۔ ( )

5۔ اگر معیار بندی شے کی کوالٹی کو یقینی بناتی ہے، ISI یا ایگ مارک کی تصدیق کے بغیر بازار میں کیوں بہت سی اشیا دستیاب ہیں؟

6۔ تفصیل دریافت کیجیے کہ کون ہال مارک اور ISO تصدیق فراہم کرتا ہے۔

© NCERT not to be republished

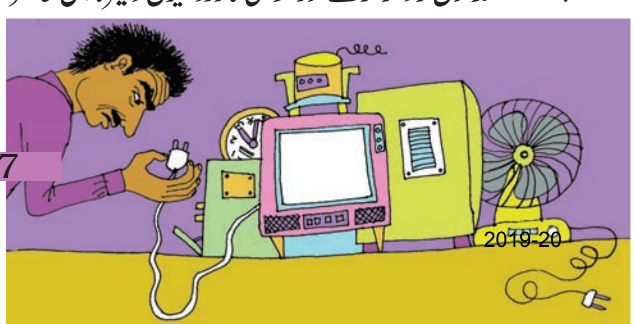
صارف تحریک کو آگے بڑھانا

ہندوستان میں 24 دسمبر کو قومی صارفین دن کے طور پر منایا جاتا ہے۔ یہ دن وہ دن تھا جب ہندوستانی پارلیمنٹ نے 1986 میں صارف ایکٹ پاس کیا۔ ہندوستان ایک ایسا ملک ہے جہاں صارف دادرسی کے لیے خصوصی عدالتیں ہیں۔

ہندوستان میں صارف تحریک نے منظّم گروپوں کی تعداد اور ان کی سرگرمیوں کی اصطلاح میں کچھ پیش رفت کی ہے۔

ملک میں آج کل صارف گروپوں کی تعداد 700 سے زیادہ ہے جس میں تقریباً 25-20 اپنے کام میں بہتر طور پر منظّم اور تسلیم شدہ ہیں۔

تاہم صارف دادرسی عمل باعث زحمت، مہنگا اور وقت طلب بنتا جا رہا ہے۔ بہت بار صارفین کو وکیل کرنا پڑتا ہے ان مقدموں کو دائر کرنے اور عدالتی کارروائیوں وغیرہ میں حاضر



ہونے کے لیے کافی وقت لگتا ہے۔ زیادہ تر خریداریوں میں کیش میمو نہیں جاری کیے جاتے لہٰذا گواہی مہیا کرنا آسان نہیں ہوتا۔ مزید برآں بازار میں زیادہ تر خریداریاں چھوٹی خوردہ دوکانوں میں کیا جاتا ہے۔ موجودہ قوانین ناقص اشیا سے پریشان صارفین کی تلافی کے امر پر بہت زیادہ واضح نہیں ہیں۔ COPRA کے نفاذ کے 25 سال سے زائد عرصے کے بعد ہندوستان میں صارف بیداری پھیل تو رہی ہے لیکن بہت دھیرے دھیرے۔ اس کے علاوہ ان قوانین کے نفاذ جو ورکرس کو تحفظ فراہم کرتے ہیں بطور خاص غیر منظّم سیکٹروں میں زیادہ کمزور ہے۔ اسی طرح بازاروں کے کام کے لیے ضوابط و قواعد کی تعمیل اکثر نہیں کی جاتی۔ تاہم صارفین کو اپنے کردار اور اہمیت کو محسوس کرنے کی کافی گنجائش ہے۔ یہ اکثر کہا جاتا ہے کہ صارف تحریکیں صرف اسی وقت موثر ہوسکتی ہیں جب صارفین کی سرگرم شمولیت ہو۔

مشقیں

1۔ بازار میں قواعد وضوابط کیوں ضروری ہیں۔ کچھ مثالوں کے ساتھ سمجھایئے۔

2۔ وہ کون سے عوامل تھے جن سے ہندوستان میں صارف تحریک پیدا ہوئی۔ اس کے ارتقا کے بارے میں پتہ کیجیے۔

3۔ دو مثالیں دیتے ہوئے صارف بیداری کی ضرورت کی وضاحت کیجیے۔

4۔ ان کچھ عوامل کا ذکر کیجیے جو صارفین کے استحصال کا سبب بنے۔

5۔ صارف تحفظ ایکٹ 1986 کے نفاذ کے بنیاد کی توجیہہ کیا ہے؟

6۔ اگر آپ اپنے علاقے کے شاپنگ کمپلیکس کا دورہ کریں تو صارفین کے طور پر اپنے کچھ فرائض بیان کیجیے۔

7۔ فرض کیجیے کہ آپ ایک شہد کی بوتل اور بسکٹ پیکٹ خریدتے ہیں۔ کون سا لوگو یا نشان آپ تلاش کریں گے اور کیوں؟

8۔ ہندوستان میں صارفین کو مجاز بنانے کے لیے حکومت کے ذریعہ کون سے قانونی اقدامات اختیار کیے جاتے ہیں؟

9۔ صارفین کے بعض حقوق کا ذکر کیجیے اور ہر ایک پر کچھ جملے لکھیے۔

10۔ صارفین اپنے اتحاد عمل کا اظہار کن ذرائع سے کرتے ہیں۔

11۔ ہندوستان میں صارف تحریک کی پیش رفت کا تنقیدی جائزہ کیجیے۔

12۔ درج ذیل کا ملان کیجیے۔

(i) شے کے اجزائے ترکیبی کی تفصیلات سے استفادہ کرنا	(a) سلامتی کا حق
(ii) ایگ مارک	(b) صارف معاملات کو برتنا
(iii) اسکوٹر میں ناقص انجن کے سبب حادثہ	(c) خوردنی تیل اور اناجوں کی تصدیق
(iv) ضلعی صارف عدالت	(d) وہ ایجنسی جو اشیا اور خدمات کے لیے معیارات کو فروغ دیتی ہے
(v) کنزیومر انٹرنیشنل	(e) معلومات حاصل کرنے کا حق
(vi) ہندوستانی معیارات کا بیورو	(f) صارف بہبود تنظیم کا عالمی سطح کا ادارہ

© NCERT not to be republished

13۔ صحیح یا غلط بتائیں۔

(i) COPRA کا اطلاق صرف اشیا پر ہوتا ہے۔

(ii) دنیا کے بہت سے مما لک میں ہندوستان بھی شامل ہے جس میں صارف کی دادرسی کے لیے مخصوص عدالتیں ہیں۔

(iii) جب صارف محسوس کرتا ہے کہ اس کا استحصال کیا گیا ہے تو اسے ضلعی صارف عدالت میں مقدمہ دائر کرنا چاہیے۔

(iv) اگر ہونے والے نقصانات کی قیمت بہت زیادہ ہے تو یہ زیادہ بہتر ہے کہ صارف عدالتوں میں جایا جائے۔

(v) ہال مارک ہیرے جواہرات کی معیار بندی قائم رکھنے کی توثیق ہے۔

(vi) صارف دادرسی عمل بہت آسان ہے اور اس پر تیزی سے عمل ہوتا ہے۔

(vii) صارف کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ تلافی یا ہرجانہ حاصل کرے جو اس بات پر منحصر ہے کہ نقصان کی نوعیت کیا ہے۔

اضافی پروجکٹ/سرگرمیاں

1۔ آپ کا اسکول ایک صارف بیداری ہفتہ منظم کرتا ہے۔ صارف آگہی فورم کے سیکورٹی کی حیثیت سے ایک پوسٹر بنائیں جس میں سبھی صارف حقوق کا حاطہ کیا گیا ہے۔ آپ صفحہ 84 اور 85 میں دیے گئے پوسٹر کے اشارات اور تصورات کا استعمال کرسکتے ہیں۔ یہ سرگرمی اپنے انگریزی استاد کی مدد سے انجام دے سکتے ہیں۔

2۔ مسز کرشا نے ایک رنگین ٹیلی ویژن (CTV) چھ مہینے کی وارنٹی پر خریدا۔ رنگین ٹیلی ویژن تین مہینے چلنے کے بعد خراب ہوگیا۔ جب اس نے ڈیلر/ دکان سے شکایت کی جہاں اسے خریدا گیا تھا۔ تب اس نے اسے ٹھیک کرنے کے لیے ایک انجینیر بھیجا۔ رنگین ٹیلی ویژن میں مستقل پریشانی رہی اور مسز کرشا ڈیلر/ دکان سے جو شکایت کرتی رہی اس کا کوئی جواب نہیں مل سکا۔ اس نے اپنے علاقے کے صارف فورم کو لکھنے کا فیصلہ کیا۔ اس کی طرف سے آپ ایک خط لکھیں۔ آپ اسے لکھنے سے پہلے اپنے دوست یا گروپ کے ممبروں سے بحث کرسکتے ہیں۔

3۔ اپنے اسکول میں ایک صارف کلب قائم کیجیے اپنے اسکولی ایریا میں ایک مصنوعی صارف بیداری ورکشاپ جیسے کتابوں کی دکانوں، کینٹین اور دکانوں کی نگرانی کے کا اہتمام سے متعلق کیجیے۔

4۔ ایک پوسٹر تیار کریں جس میں جاذب توجہ نعرے دیے گیے ہوں جیسے:

-ایک چوکس صارف محفوظ صارف ہے

-خریدارو، خبردار رہیں

-صارفین چوکس بنیں

-اپنے حقوق کے بارے میں آگاہ رہیں

-صارف کی حیثیت سے اپنے حق کا اصرار کریں

-اٹھو، جاگو اور-----تک نہ رکو (پورا کریں)

5۔ اپنے پڑوس میں 4، 5 افراد کے انٹرویو لیجیے اور وہ کس استحصال کے شکار ہوئے۔ اس سلسلے میں ان کے مختلف تجربات اکٹھا کیجیے اور ان کے جوابی عمل معلوم کیجیے۔

6۔ اپنے علاقے میں درج ذیل سوالنامہ فراہم کرنے کے ذریعہ ایک سروے کا اہتمام کیجیے تا کہ یہ تصور مل سکے کہ انھیں صارفین کی حیثیت سے کس طرح خبردار کیا جائے۔

© NCERT not to be republished

ہر سوال کے لیے ایک نشان لگائیے	ہمیشہ	کبھی کبھی	کبھی نہیں
1۔ جب آپ کچھ سامان خریدتے ہیں تو کیا آپ بل لینے کے لیے زور دیتے ہیں؟	☐	☐	☐
2۔ کیا آپ بل کو احتیاط کے ساتھ رکھتے ہیں؟	☐	☐	☐
3۔ کیا آپ کو محسوس ہوا ہے کہ دکاندار نے آپ کے ساتھ فریب کیا ہے اور کیا آپ نے شکایت کرنے کی زحمت اٹھائی؟	☐	☐	☐
4۔ کیا آپ اس کو قائل کر سکے کہ آپ کے ساتھ دھوکا ہوا ہے؟	☐	☐	☐
5۔ کیا آپ کو خود سے اس بات کی شکایت رہی ہے کہ آپ اکثر شکار بنتے رہتے ہیں اور اس میں کچھ نیا نہیں ہے اور اسے تقدیر سمجھ کر برداشت کرتے رہے ہیں۔	☐	☐	☐
6۔ کیا آپ ISI نشان، تاریخ انتہا (expiry date) وغیرہ دیکھتے ہیں؟	☐	☐	☐
7۔ اگر تاریخ انتہا صرف ایک مہینے کی یا تھوڑا زیادہ لکھی ہے تو کیا آپ تازہ پیکٹ پر اصرار کرتے ہیں؟	☐	☐	☐
8۔ کیا آپ نئے گیس سلنڈر/ پرانے اخبارات وغیرہ کا وزن خریدنے یا فروخت کرنے سے پہلے خود کرتے ہیں؟	☐	☐	☐
9۔ اگر سبزی والا اصل وزن کی جگہ پتھروں کا استعمال کرتا ہے تو کیا آپ اعتراض کرتے ہیں؟	☐	☐	☐
10۔ کیا بہت زیادہ تیز رنگ کی سبزیوں سے آپ کو شک پیدا ہوتا ہے؟	☐	☐	☐
11۔ کیا آپ برانڈ کے بارے میں باشعور ہیں؟	☐	☐	☐
12۔ کیا آپ اچھی کوالٹی کے ساتھ اونچی قیمت کو جوڑتے ہیں (خود کو یقین دلانے کے لیے کہ بہر حال آپ نے اس طرح زیادہ قیمت نہیں دی ہے)؟	☐	☐	☐
13۔ کیا آپ بغیر ہچکچائے پُر فریب آفر کو قبول کرتے ہیں؟	☐	☐	☐
14۔ کیا آپ دوسروں کے ساتھ اپنی ادا کی گئی قیمت کا موازنہ کرتے ہیں؟	☐	☐	☐
15۔ کیا آپ کو پورا یقین رہتا ہے کہ دوکاندار آپ جیسے باقاعدہ گاہک کے ساتھ کبھی دھوکا نہیں کرے گا؟	☐	☐	☐
16۔ کیا آپ وزن وغیرہ کے بارے میں کوئی شبہہ کیے بغیر غذائی سامانوں کی ہوم ڈیلیوری کے حق میں ہیں؟	☐	☐	☐
17۔ کیا آپ جب آٹو میں سفر کرتے ہیں تو میٹر کے ذریعہ ہی ادائیگی پر زور دیتے ہیں؟	☐	☐	☐

نوٹ:

(i) آپ صارف کی حیثیت سے کافی باخبر ہیں اگر آپ کا جواب سوال نمبر 5,12,13,15 اور 16 کے لیے (C) اور باقی کے لیے (A) ہے۔

(ii) اگر آپ کا جواب 5,12,13,15 اور 16 کے لیے (A) ہے اور باقی کے لیے (C) ہے تو آپ صارف کے طور پر بیدار ہونا پڑے گا۔

(iii) اگر آپ کا سوال سبھی سوالوں کے لیے (B) ہے تو آپ کسی حد تک باخبر ہیں۔

© NCERT not to be republished

ضمیمہ 1: جسم کا اشاریہ کمیت: بالغ لڑکیوں کے لیے (عمر 14-18)

Years	Month	Malnourished (underweight)	Normal	Malnourished (obesity)
14	0	Less than 15.5	15.5 to 25.9	More than 25.9
14	1	Less than 15.5	15.5 to 26.0	More than 26.0
14	2	Less than 15.6	15.6 to 26.1	More than 26.1
14	3	Less than 15.6	15.6 to 26.2	More than 26.2
14	4	Less than 15.7	15.7 to 26.3	More than 26.3
14	5	Less than 15.7	15.7 to 26.4	More than 26.4
14	6	Less than 15.7	15.7 to 26.5	More than 26.5
14	7	Less than 15.8	15.8 to 26.5	More than 26.5
14	8	Less than 15.8	15.8 to 26.6	More than 26.6
14	9	Less than 15.9	15.9 to 26.7	More than 26.7
14	10	Less than 15.9	15.9 to 26.8	More than 26.8
14	11	Less than 16.0	16.0 to 26.9	More than 26.9
15	0	Less than 16.0	16.0 to 27.0	More than 27.0
15	1	Less than 16.1	16.1 to 27.1	More than 27.1
15	2	Less than 16.1	16.1 to 27.1	More than 27.1
15	3	Less than 16.1	16.1 to 27.2	More than 27.2
15	4	Less than 16.2	16.2 to 27.3	More than 27.3
15	5	Less than 16.2	16.2 to 27.4	More than 27.4
15	6	Less than 16.3	16.3 to 27.4	More than 27.4
15	7	Less than 16.3	16.3 to 27.5	More than 27.5
15	8	Less than 16.3	16.3 to 27.6	More than 27.6
15	9	Less than 16.4	16.4 to 27.7	More than 27.7
15	10	Less than 16.4	16.4 to 27.7	More than 27.7
15	11	Less than 16.5	16.5 to 27.8	More than 27.8
16	0	Less than 16.5	16.5 to 27.9	More than 27.9
16	1	Less than 16.5	16.5 to 27.9	More than 27.9
16	2	Less than 16.6	16.6 to 28.0	More than 28.0
16	3	Less than 16.6	16.6 to 28.1	More than 28.1
16	4	Less than 16.7	16.7 to 28.1	More than 28.1
16	5	Less than 16.7	16.7 to 28.2	More than 28.2
16	6	Less than 16.7	16.7 to 28.3	More than 28.3
16	7	Less than 16.8	16.8 to 28.3	More than 28.3
16	8	Less than 16.8	16.8 to 28.4	More than 28.4
16	9	Less than 16.8	16.8 to 28.5	More than 28.5
16	10	Less than 16.9	16.9 to 28.5	More than 28.5
16	11	Less than 16.9	16.9 to 28.6	More than 28.6
17	0	Less than 16.9	16.9 to 28.6	More than 28.6
17	1	Less than 17.0	17.0 to 28.7	More than 28.7
17	2	Less than 17.0	17.0 to 28.7	More than 28.7
17	3	Less than 17.0	17.1 to 28.8	More than 28.8
17	4	Less than 17.1	17.1 to 28.9	More than 28.9
17	5	Less than 17.1	17.1 to 28.9	More than 28.9
17	6	Less than 17.1	17.1 to 29.0	More than 29.0
17	7	Less than 17.1	17.1 to 29.0	More than 29.0
17	8	Less than 17.2	17.2 to 29.1	More than 29.1
17	9	Less than 17.2	17.2 to 29.1	More than 29.1
17	10	Less than 17.2	17.2 to 29.2	More than 29.2
17	11	Less than 17.3	17.3 to 29.2	More than 29.2
18	0	Less than 17.3	17.3 to 29.2	More than 29.2

© NCERT not to be republished

ضمیمہ 2: جسم کا اشاریہ کمیت: بالغ لڑکوں کے لیے (عمر 14-18)

Years	Month	Malnourished (underweight)	Normal	Malnourished (obesity)
14	0	Less than 15.5	15.5 to 25.9	More than 25.9
14	1	Less than 15.5	15.5 to 26.0	More than 26.0
14	2	Less than 15.6	15.6 to 26.1	More than 26.1
14	3	Less than 15.6	15.6 to 26.2	More than 26.2
14	4	Less than 15.7	15.7 to 26.3	More than 26.3
14	5	Less than 15.7	15.7 to 26.4	More than 26.4
14	6	Less than 15.7	15.7 to 26.5	More than 26.5
14	7	Less than 15.8	15.8 to 26.5	More than 26.5
14	8	Less than 15.8	15.8 to 26.6	More than 26.6
14	9	Less than 15.9	15.9 to 26.7	More than 26.7
14	10	Less than 15.9	15.9 to 26.8	More than 26.8
14	11	Less than 16.0	16.0 to 26.9	More than 26.9
15	0	Less than 16.0	16.0 to 27.0	More than 27.0
15	1	Less than 16.1	16.1 to 27.1	More than 27.1
15	2	Less than 16.1	16.1 to 27.1	More than 27.1
15	3	Less than 16.1	16.1 to 27.2	More than 27.2
15	4	Less than 16.2	16.2 to 27.3	More than 27.3
15	5	Less than 16.2	16.2 to 27.4	More than 27.4
15	6	Less than 16.3	16.3 to 27.4	More than 27.4
15	7	Less than 16.3	16.3 to 27.5	More than 27.5
15	8	Less than 16.3	16.3 to 27.6	More than 27.6
15	9	Less than 16.4	16.4 to 27.7	More than 27.7
15	10	Less than 16.4	16.4 to 27.7	More than 27.7
15	11	Less than 16.5	16.5 to 27.8	More than 27.8
16	0	Less than 16.5	16.5 to 27.9	More than 27.9
16	1	Less than 16.5	16.5 to 27.9	More than 27.9
16	2	Less than 16.6	16.6 to 28.0	More than 28.0
16	3	Less than 16.6	16.6 to 28.1	More than 28.1
16	4	Less than 16.7	16.7 to 28.1	More than 28.1
16	5	Less than 16.7	16.7 to 28.2	More than 28.2
16	6	Less than 16.7	16.7 to 28.3	More than 28.3
16	7	Less than 16.8	16.8 to 28.3	More than 28.3
16	8	Less than 16.8	16.8 to 28.4	More than 28.4
16	9	Less than 16.8	16.8 to 28.5	More than 28.5
16	10	Less than 16.9	16.9 to 28.5	More than 28.5
16	11	Less than 16.9	16.9 to 28.6	More than 28.6
17	0	Less than 16.9	16.9 to 28.6	More than 28.6
17	1	Less than 17.0	17.0 to 28.7	More than 28.7
17	2	Less than 17.0	17.0 to 28.7	More than 28.7
17	3	Less than 17.0	17.1 to 28.8	More than 28.8
17	4	Less than 17.1	17.1 to 28.9	More than 28.9
17	5	Less than 17.1	17.1 to 28.9	More than 28.9
17	6	Less than 17.1	17.1 to 29.0	More than 29.0
17	7	Less than 17.1	17.1 to 29.0	More than 29.0
17	8	Less than 17.2	17.2 to 29.1	More than 29.1
17	9	Less than 17.2	17.2 to 29.1	More than 29.1
17	10	Less than 17.2	17.2 to 29.2	More than 29.2
17	11	Less than 17.3	17.3 to 29.2	More than 29.2
18	0	Less than 17.3	17.3 to 29.2	More than 29.2

کتابیں

مجوزہ مطالعات

Abijit Vinayak Banerjee, Roland Benabou and Dilip Mookherjee (eds.), *Understanding Poverty*, Oxford University Press, New York, 2006.

Amit Bhaduri and Deepak Nayyar, *Intelligent Person's Guide to Liberalisation*, Penguin Books, New Delhi, 1996.

Amit Bhaduri, *Development with Dignity: The Case for Full Employment*, National Book Trust, New Delhi, 2005.

Amit Bhaduri, *Macroeconomics: The Dynamics of Commodity Production*, Macmillan, London, 1986.

Bimal Jalan (ed.), *Indian Economy*, Penguin Books, New Delhi, 2002.

CUTS, *Is it Really Safe*, Consumer Unity Trust Society, Jaipur, 2004.

CUTS, *State of the Indian Consumer: Analyses of the Implementation of the United Nations Guidelines for Consumer Protection, 1985 in India*, Consumer Unity Trust Society, Jaipur, 2001.

Indrani Mazumdar, *Women and Globalisation: The Impact on Women Workers in the Formal and Informal Sectors in India*, Stree, Delhi, 2007.

Jagdish Bhagwati *In Defence of Globalisation*, Oxford University Press, Delhi, 2004.

Jan Breman and Parthiv Shah, *Working in the mill no more*, Oxford University Press, Delhi, 2005.

Jan Breman, *Footloose Labour: Working in India's Informal Economy*, Cambridge University Press, Cambridge, 1996.

Jean Dreze and Amartya Sen, *India: Development and Participation*, Oxford University Press, Delhi, Third Impression, 2007.

John K.Galbraith, *Money: Whence it Came, Whence it Went*, Indian Book Company, New Delhi, 1975.

Joseph Stiglitz, *Globalisation and its Discontents*, Penguin Books India, New Delhi, 2003.

National Consumer Disputes Redressal Commission, *Landmark Judgments on Consumer Protection*, Universal Law Publishing Co., Delhi, 2005.

Tirthankar Roy, *The Economic History of India, 1857-1947*, Oxford University Press, Delhi, Second Edition, 2006.

Government Publications

Economic Survey, Ministry of Finance, Government of India.

Key Results of Employment-Unemployment Rounds, National Sample Survey Organisation, Ministry of Statistics and Programme Implementation, Govt of India, New Delhi.

National Human Development Report , Planning Commission, Government of India, New Delhi.

National Family Health Survey 4 (2015–16), Ministry of Health and Family Welfare, New Delhi and *International Institute of Population Studies*, Mumbai.

Other Reports

Handbook of Statistics on Indian Economy, Reserve Bank of India, Mumbai.

Human Development Report, United Nations Development Programme, Geneva.

© NCERT not to be republished

نوٹ:

© NCERT
not to be republished

نوٹ:

© NCERT
not to be republished

نوٹ:

© NCERT
not to be republished