

پالیسی رپورٹ

پاکستان میں صارفین کے حقوق کا تحفظ

فہرست

3 جامع خلاصہ
4 تعارف
4 صارفین کے تحفظ کے لیے حالیہ دور سے پہلے کا قانونی منظر نامہ
4 جدید صوبائی قوانین
5 صارفین کے تحفظ کے حوالے سے صوبائی سطح کے قانونی ڈھانچے اور غیر موثر عمل درآمد
5 قوانین اور طریقہ کار
7 اجارہ داری یا مقابلہ؟
7 گمشدہ کڑیاں
8 ڈیجیٹل دور کے چیلنجز
8 حل اور تجاویز
9 صارفین کے تحفظ کی قلیل مدتی تحریکیں
9 قوانین کی تشکیل اور مسائل
9 نتیجہ
9 سفارشات
9 پالیسی سے متعلق سفارشات
10 سول سوسائٹی کے لیے سفارشات

جامع خلاصہ

پاکستان کو صارفین کے تحفظ کے حوالے سے طویل عرصے سے کئی مسائل کا سامنا رہا ہے، جس کی وجوہات میں غیر مربوط قوانین، قوانین کا کمزور نفاذ اور بدلتی ہوئی مارکیٹ کے حالات شامل ہیں۔ 18 ویں آئینی ترمیم کے بعد صوبائی سطح پر صارفین کے تحفظ کے قوانین تو نافذ کیے گئے، تاہم ان پر عمل درآمد ابھی تک مکمل نہیں ہو سکا، جس کے باعث صارفین کے حقوق کے تحفظ میں نمایاں خلا باقی ہے۔ ماضی میں نوآبادیاتی دور کے قوانین جیسے کہ سیل آف گڈز ایکٹ 1930 پر انحصار کیا گیا، جو ایک بنیادی فریم ورک فراہم کرتے ہیں، لیکن موجودہ دور کے مسائل جیسے ای کامرس، گمراہ کن اشتہارات اور اجارہ داری جیسی سرگرمیاں زیادہ مضبوط قوانین کا تقاضا کرتی ہیں۔

حال میں نافذ کیے گئے قوانین کے تحت صوبائی صارف عدالتوں اور کونسلوں کو مسائل کی کمی اور سست رفتاری سے فعال ہونے کے مسائل کا سامنا ہے، جس سے ان کی کارکردگی محدود ہو جاتی ہے۔ وفاقی سطح پر ادارے جیسے کہ کمپنیشن کمیشن آف پاکستان اور دیگر قانونی ادارے اضافی نگرانی کا کام کرتے ہیں، تاہم اکثر یہ ادارے الگ الگ کام کرتے ہیں اور صارفین کی شکایات کو مؤثر انداز میں حل کرنے کے لیے ضروری ہم آہنگی سے محروم ہیں۔ ڈیجیٹل تجارت کے بڑھنے سے صارفین کے تحفظ میں مزید پیچیدگیاں پیدا ہو گئی ہیں، جہاں آن لائن لین دین کے ضوابط ناکافی ہیں اور سائبر فراڈ اور ڈیٹا پرائیویسی کے مسائل کے لیے محدود حل موجود ہیں۔

دیہی علاقوں میں بھی مسائل موجود ہیں، جہاں کم تعلیمی شرح اور آگاہی کی کمی صارفین کو مزید غیر محفوظ بناتی ہے۔ باہمی تعاون پر مبنی روایتی طریقہ کار کے ماڈلز اور مسابقتی پالیسی کو فروغ دینے کی کوششیں کمزور رہی ہیں، جس سے مارکیٹ پلیئرز کے استحصالی رویوں کو فروغ ملا ہے۔ سول سوسائٹی کی تنظیمیں، جو ایک وقت میں صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے سرگرم تھیں، اب کمزور ہو چکی ہیں کیونکہ ان کو عطیات فراہم کرنے والوں میں کمی آگئی ہے، جس سے صارفین کے تحفظ کی تحریک مزید کمزور ہو گئی ہے۔

یہ پالیسی بریف ایک متحدہ قومی فریم ورک متعارف کرانے کی فوری ضرورت پر زور دیتا ہے، جو آئینی تقاضوں کا احترام کرتے ہوئے صوبائی قوانین کو معیاری بنائے۔ بہتر ضابطہ کار کے نظام، ہدف شدہ آگاہی مہمات اور سول سوسائٹی کی مؤثر شمولیت کے ذریعے ایک پیچیدہ مارکیٹ میں صارفین کے مفادات کا تحفظ ممکن ہے۔

تعارف

صارفین کا تحفظ کسی بھی معاشرے کے لیے بہت ضروری ہے کیونکہ یہ شہریوں کو استحصال سے بچاتا ہے۔ ناقص مصنوعات اور غیر معیاری خدمات کی فراہمی، غیر منظم مارکیٹوں میں پروان چڑھتے ہیں جو معاشرے کے صحت اور تحفظ کے لیے خطرہ بن سکتے ہیں۔ صارفین کے حقوق کا تحفظ حکومت کی ایک بنیادی ذمہ داری ہے۔ ایک مہذب معاشرہ صارفین کے تحفظ کی اہمیت کو سمجھتا ہے کیونکہ صارفین سب سے بڑے اسٹیک ہولڈرز ہوتے ہیں جو برانڈز اور مارکیٹ کے رجحانات کو بدلنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ صارفین کے تحفظ کے حوالے پاکستان میں موجودہ صوبائی قوانین کے باوجود یہ ایک بڑا مسئلہ ہے۔ اس پالیسی بریف میں ملک میں صارفین کے تحفظ کے قوانین، جدوجہد، پس منظر اور چیلنجز پر روشنی ڈالی گئی ہے۔

صارفین کے تحفظ کے لیے حالیہ دور سے پہلے کا قانونی منظر نامہ

عام قوانین صارفین کو موثر طریقے سے تحفظ فراہم نہیں کر سکتے کیونکہ وہ فریقین کے درمیان طاقت اور معلومات میں مساوات کا مفروضہ رکھتے ہیں، جو درحقیقت موجود نہیں ہوتی۔ خاص طور پر پاکستان جیسے ترقی پذیر ممالک جہاں صارفین جعلی مصنوعات، غلط معلومات اور محدود انتخاب جیسے مسائل کا سامنا کرتے ہیں۔ یہ مسائل ناخواندگی اور قانونی حقوق کے بارے میں شعور کی کمی کی وجہ سے مزید سنگین ہو جاتے ہیں۔ "خریدار ہوشیار رہے یعنی Caveat Emptor" کا اصول ذمہ داری کا بوجھ صارفین پر ڈال دیتا ہے، جس سے وسائل سے مالا مال مینوفیکچررز اور پروڈیوسرز فائدہ اٹھاتے ہیں، جو اکثر پریشگر گروپوں اور دھوکہ دہی کے حربوں کے ذریعے اپنا غلبہ قائم رکھتے ہیں۔ حکومتیں، جو فراہم کنندہ اور نگران دونوں کے طور پر کام کرتی ہیں، اکثر مفادات کے تصادم کا شکار ہو جاتی ہیں، جس سے صارفین کے تحفظ کا نظام مزید کمزور ہو جاتا ہے۔ جیسے جیسے مصنوعات اور خدمات کی مارکیٹ کے حالات اور صارفین کے ساتھ رویے تبدیل ہوتے گئے، دنیا بھر میں مضبوط تحفظ کے نظام کی ضرورت محسوس کی گئی اور 1960 کی دہائی میں ایک نئی قانونی بحث کا آغاز ہوا۔

پاکستان نے اپنے نوآبادیاتی حکمرانوں سے صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لیے ایک ابتدائی قانونی نظام وراثت میں حاصل کیا، جو بنیادی طور پر وزن اور پیمائش کے معیار، قیمتوں کے کنٹرول اور راشن کے انتظام کے گرد گھومتا تھا۔ یہ نظام ملک کے ابتدائی چار عشروں میں کنٹرولڈ انکوائمی اور آزاد مارکیٹ کے ایک مرکب ماڈل کے تحت کام کرتا رہا۔ برطانوی نوآبادیاتی انتظامیہ نے ایسے قوانین متعارف کرائے، جن میں 1872 کانڈین کانٹریکٹ ایکٹ، 1930 کا سیل آف گڈز ایکٹ، 1860 کانڈین بیٹل کوڈ، 1940 گاڈز گزائیڈز کا سیمپلس ایکٹ، 1918 پاؤڈر اور ٹریس لووز ایکٹ، اور 1937 کا ایگریکلچرل پروڈیوس (گریڈنگ اینڈ مارکیٹنگ) ایکٹ شامل ہیں یہ قوانین صارفین کو بنیادی قانونی تحفظ فراہم کرتے تھے۔ خاص طور پر، 1930 کا سیل آف گڈز ایکٹ صارفین کے تحفظ کے جدید قوانین سے قریب تر تھا کیونکہ یہ خریداروں کو ناقص مصنوعات کے خلاف تحفظ فراہم کرتا تھا۔ اس نے "خریدار ہوشیار رہے" کے اصول میں استثنیٰ بھی متعارف کرایا اور بیچنے والے کی مہارت اور فیصلے پر انحصار، اور "قابل فروخت معیار" جیسے تصورات کے ذریعے خریداروں کے مفادات کا تحفظ کیا۔

چونکہ نوآبادیاتی انتظامیہ اصلاح کو حکمرانی اور قانون نافذ کرنے کے لیے بنیادی اکائی کے طور پر استعمال کرتی تھی، اس لیے پاکستان نے بھی یہ طریقہ برقرار رکھا اور تمام صوبوں میں صارفین کے تحفظ کے لیے ضلعی انتظامیہ کو مرکزی حیثیت دی۔

جدید صوبائی قوانین

دوسری جنگ عظیم کے بعد مغربی معیشتوں نے بحالی اور ترقی کے مختلف ماڈلز اپنانا شروع کیے۔ تاہم، بڑی معیشتوں نے سرمایہ اور صنعتی پیداوار کی آزادانہ نقل و حرکت کو بحالی کے کلیدی عوامل کے طور پر ترجیح دی۔ امریکہ، جو آزاد منڈی کے ماڈل پر سختی سے کاربند تھا، ان اولین ممالک میں شامل تھا جنہوں نے کم سے کم حکومتی مداخلت کے ساتھ آزاد مارکیٹ میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کی ضرورت کو تسلیم کیا۔ صدر جان ایف کینیڈی پہلے رہنما تھے جنہوں نے ایک بڑھتی ہوئی آزاد معیشت میں صارفین کے مفادات پر بات کی۔ 15 مارچ 1962 کو کانگریس سے خطاب کرتے ہوئے انہوں نے کہا: "صارفین معیشت کا سب سے بڑا اقتصادی گروپ ہیں، جو تقریباً ہر سرکاری اور نجی اقتصادی فیصلے پر اثر انداز ہوتے ہیں اور ایسے فیصلے ان پر اثر انداز بھی ہوتے ہیں۔" ان کی تقریر نے صارفین کے تحفظ کی اہمیت کو اجاگر کیا اور صارفین کے حقوق کے تحفظ کی بنیاد رکھی۔ اس خطاب کی یاد میں، 15 مارچ کو اب ورلڈ کنزیومر رائٹس ڈے کے طور پر منایا جاتا ہے۔

بہت سے ممالک نے ایسے قوانین متعارف کرائے جو صارفین کے مفادات کے تحفظ پر مرکوز تھے، خاص طور پر ایسے حالات میں جہاں کارپوریٹیشن کی معیشت اور سیاست پر گہری گرفت تھی۔ 16 اپریل 1985 کو اقوام متحدہ نے صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے رہنما اصول جاری کیے۔ یہ اصول رکن ممالک کو قومی اور علاقائی سطح پر صارفین کے تحفظ کے قوانین تیار کرنے اور نافذ کرنے میں مدد کے ساتھ ساتھ ممالک کو اپنی اقتصادی، سماجی اور ماحولیاتی ضروریات کے مطابق قوانین ترتیب دینے کی آزادی دیتے ہیں۔ اقوام متحدہ کے رکن کی حیثیت سے، پاکستان پر بھی صارفین کے تحفظ کے لیے قانون سازی کی ذمہ داری عائد تھی۔

2010 میں 18 ویں ترمیم کی منظوری سے قبل 1973 کے آئین میں، وفاقی حکومت نے کئی مرکزی قوانین متعارف کرائے، لیکن حیران کن طور پر مشترکہ فہرست یا کنکرنٹ لسٹ کا استعمال نہیں کیا، جو وفاقی اور صوبائی حکومتوں کو ایک ہی موضوع پر قانون سازی کی اجازت دیتی، تاکہ صارفین کے تحفظ کے لیے جامع فریم ورک تیار کیا جاسکے۔ واحد استثنا جان بچانے والی ادویات اور دواسازی کی صنعت سے متعلق قانون سازی تھی۔ نتیجتاً، ڈرگ کنٹرول اتھارٹی کے علاوہ پاکستان میں صارفین کے تحفظ کے لیے کوئی مرکزی اتھارٹی یا وفاقی نظام قائم نہیں کیا گیا، اور یہ معاملہ صوبائی اسمبلیوں کے سپرد رہا۔ ماہرین کی رائے میں صارفین کا تحفظ، اپنی عالمی اہمیت کے پیش نظر، ایک مرکزی موضوع ہونا چاہیے۔ امریکہ اور بھارت جیسی فیڈریشنز میں مرکزی اتھارٹیز اور قومی قوانین کی مثالیں دی جاتی ہیں، لیکن پاکستان نے یہ طریقہ اختیار نہیں کیا۔

وفاقی حکومت کی جانب سے مرکزیت پر مبنی نظام نہ ہونے کے باوجود، پاکستان نے اقوام متحدہ کے رہنما اصولوں کے تحت صوبائی قانون سازی کے ذریعے اپنی ذمہ داری پوری کی۔ پاکستان کا پہلا صارفین کے تحفظ کا قانون اسلام آباد کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ 1995 تھا، جو وفاقی دارالحکومت پر لاگو ہوا۔ بعد ازاں، صوبوں نے اس حوالے سے قانون سازی شروع کی۔ خیبر پختونخوا (سابقہ سرحد) پہلا صوبہ تھا جس نے 1997 میں صارفین کے تحفظ کا قانون بنایا۔ بلوچستان نے 2003 میں اور پنجاب نے 2005 میں اپنا قانون نافذ کیا، یہ سب 18 ویں ترمیم سے پہلے ہوا۔ سندھ نے 2004 میں ایک آرڈیننس متعارف کرایا، لیکن یہ اسمبلی میں پیش نہ ہونے کے باعث ختم ہو گیا۔ سندھ نے مزید 11 سال تک کوئی قانون سازی نہیں کی اور آخر کار 2015 میں، یعنی 18 ویں ترمیم کے پانچ سال بعد، اپنا قانون منظور کیا۔

مساقتی یا اجارہ داری مخالف قوانین صارفین کے تحفظ کی قانون سازی کا ایک اہم حصہ ہیں۔ پاکستان میں 1970 تک کوئی مساقتی قانون موجود نہیں تھا۔ ابتدا میں، ایک کمزور اجارہ داری کنٹرول اتھارٹی موجود تھی، جسے 2010 میں نسبتاً زیادہ اختیارات رکھنے والے کپیٹیشن کمیشن آف پاکستان نے تبدیل کیا۔ اس کے علاوہ اشیاء اور خوراک کے معیار اور سرٹیفیکیشن سے متعلق کچھ کم مشہور وفاقی اور صوبائی قوانین بھی موجود ہیں۔

صارفین کے تحفظ کے حوالے سے صوبائی سطح کے قانونی ڈھانچے اور غیر موثر عمل درآمد

تمام صوبائی قوانین میں صارفین کے لیے عدالتوں اور ضلعی سطح پر کنزیومر پروٹیکشن کو نسلز کے قیام کے احکامات دیے گئے ہیں۔ صارفین کے تحفظ کے لیے ایسے ادارہ جاتی ڈھانچے، جیسا کہ عدالتوں اور کونسلز، نہایت اہم ہیں۔ صارفین کی عدالتیں، جہاں مختصر سماعت کا طریقہ کار شامل ہے، کم وقت میں مسائل حل کر سکتی ہیں، جبکہ کونسلز ضلعی انتظامیہ کو وزن اور پیمائش کے معیار، قیمتوں کے کنٹرول اور راشن کی تقسیم جیسے معمول کے کاموں سے آگے بڑھ کر صارفین کی شکایات کے ازالے کا ایک اضافی قانونی طریقہ فراہم کرتی ہیں۔

تاہم، ہر صوبے کو قوانین بنانے اور موثر پالیسیوں کو نافذ کرنے میں کئی سال لگ گئے۔ موجودہ صورت حال کے مطابق:

سندھ میں اس وقت 28، پنجاب میں 17 اور خیبر پختونخوا میں صرف 4 صارف عدالتیں کام کر رہی ہیں تاہم بلوچستان میں اب تک کوئی صارف عدالت قائم نہیں ہو سکی ہے۔

نتیجتاً، پاکستان کے تقریباً نصف جغرافیائی علاقے میں صارفین کے تحفظ کے لیے کوئی موثر ڈھانچہ موجود نہیں ہے۔

صوبائی قوانین کے تحت ضلعی سطح پر قائم ہونے والی صارف عدالتوں اور کونسلز کے علاوہ، صارفین کے تحفظ کے لیے دیگر میکانزم بھی موجود ہیں۔ کچھ وفاقی اور صوبائی قوانین خوراک کے معیار، کوالٹی کنٹرول اور سرٹیفیکیشن سے متعلق ہیں، جو صارفین کے تحفظ کے دائرے میں آتے ہیں۔ ذیل میں موجود قوانین اور دستیاب قانونی ڈھانچوں کی ایک فہرست پیش کی گئی ہے۔

قوانین اور طریقہ کار

نمبر	قانون / طریقہ کار	دائرہ کار	تحفظ کی نوعیت
1	ضلعی صارف عدالتیں	صوبائی	شکایات کے باضابطہ طریقہ کار کے ذریعے ازالہ
2	ضلعی صارف کونسلز	صوبائی	فعال (پیشگی) تحفظ
3	صوبائی نوڈ اتھارٹیز	پور نوڈ آرڈیننس 1960 کے تحت کی گئیں	فعال اور شکایات پر مبنی تحفظ، تاہم انفرادی شکایات ازالہ نہیں کرتیں

4	اسلام آباد فوڈ اتھارٹی	اسلام آباد کیسٹیبل ٹیریٹری فوڈ سیفٹی ایکٹ 2021 کے تحت	فعال اور شکایات پر مبنی تحفظ، تاہم انفرادی شکایات کا ازالہ نہیں کرتیں
5	کینڈو نمٹ فوڈ کنٹرول اتھارٹی	کینڈو نمٹ پیور فوڈ ایکٹ 1966 کے تحت قائم	فعال اور شکایات پر مبنی تحفظ، تاہم انفرادی شکایات کا ازالہ نہیں کرتیں
6	ضلعی پرائس کنٹرول کمیٹیاں	صوبائی قیمت کنٹرول قوانین کے تحت قائم	فعال اور شکایات پر مبنی تحفظ، لیکن انفرادی ازالہ نہیں
7	پاکستان اسٹیٹرز ڈز اینڈ کوالٹی کنٹرول اتھارٹی	وفاقی پاکستان اسٹیٹرز ڈز اینڈ کوالٹی کنٹرول اتھارٹی ایکٹ 1996 کے تحت	معیار کی وضاحت، عمل درآمد اور سرٹیفیکیشن، مختلف شعبوں کے لیے معیار طے کرنا
8	پاکستان کونسل برائے تحقیق برائے آبی وسائل - پی سی آر ڈبلیو آر	وفاقی پی سی آر ڈبلیو آر ایکٹ 2017 کے تحت	پانی کے معیار کی نگرانی اور پانی کی ٹیسٹنگ کی خدمات فراہم کرنا
9	پاکستان نیشنل ایکریڈیشن کونسل	وفاقی پاکستان نیشنل ایکریڈیشن کونسل ایکٹ 2017 کے تحت	لیبارٹریز جیسے اداروں کو سرٹیفائی کرنا، شکایات کے ازالے کا نظام قائم کرنا
10	ڈرگ ریگولیٹری اتھارٹی	وفاقی ڈرگ ایکٹ 1976 کے تحت قائم، صوبوں میں ڈرگ کنٹرول ڈیپارٹمنٹس بھی فعال	ادویات کی رجسٹریشن اور قیمتوں کا کنٹرول
11	سول ایوی ایشن اتھارٹی (CAA)	وفاقی پاکستان سول ایوی ایشن اتھارٹی آرڈیننس 1982 کے تحت	ایئرلائنوں کی درجہ بندی اور مسافروں کے حقوق کا تحفظ، شکایات کا ازالہ
12	کمپنیز کمیشن	وفاقی کمپنیز آرڈیننس 2007 کے تحت	کمپنیز مینڈیوں کی اجارہ داریوں سے تحفظ
13	اسٹیٹ بینک آف پاکستان	وفاقی	کمرشل بینکوں کے خلاف صارفین کی شکایات کا ازالہ
14	بینکنگ محتسب پاکستان	وفاقی	بینکنگ سروسز کے بارے میں انفرادی شکایات کا ازالہ
15	وفاقی ٹیکس محتسب	وفاقی	ٹیکس کے معاملات سے متعلق شکایات کا ازالہ
16	وفاقی انشورنس محتسب	وفاقی	پالیسی ہولڈرز کی انفرادی شکایات کا ازالہ

درج بالا اداروں اور طریقہ کار کے علاوہ، مختلف صوبائی محکمے گوشت کے معیار کو یقینی بنانے کے ذمہ دار ہیں، جیسا کہ ذبح کنٹرول ایکٹ 1963 اور مچھلی کے معیار اور کنٹرول کونٹریول ایکٹ 1998 کے ذریعے منظم کیا جاتا ہے۔ ہوٹلوں اور ریستورانوں میں صفائی اور کھانے کے معیار کو پاکستان ہوٹل ریگولیٹری اتھارٹی ایکٹ 1976 کے تحت کنٹرول کیا جاتا ہے۔

صوبوں اور اسلام آباد کیسٹیبل ٹیریٹری میں صارفین کے تحفظ کے نئے قوانین ایک انفرادیت رکھتے ہیں، جو انفرادی شکایات کے ازالے کا واضح نظام فراہم کرتے ہیں۔ ان قوانین کی موثریت پر بحث جاری ہے۔ نہ صرف صوبوں نے ان قوانین کو بنانے میں تاخیر کی، بلکہ ان کے موثر نفاذ میں بھی کوتاہی کی۔ مزید یہ کہ ان قوانین میں کئی اہم پہلوؤں میں یکسانیت کی کمی ہے، جیسے کہ اپیل کرنے کا دائرہ کار

پنجاب میں اپیل کے لیے ہائی کورٹ فورم ہے، خیبر پختونخوا اور بلوچستان میں یہ فورم ڈسٹرکٹ سیشن کورٹ ہے جبکہ سندھ میں ڈسٹرکٹ کورٹ اور ڈسٹرکٹ سیشن آفیسر بطور اپیل اتھارٹی کام کرتے ہیں۔

پنجاب اور سندھ کے قوانین اشیاء اور خدمات میں نقص پر زور دیتے ہیں، جبکہ دیگر علاقوں، بشمول اسلام آباد کے قوانین غلط بیانی اور اشیاء و خدمات میں نقص کی جھوٹی تشہیر پر توجہ دیتے ہیں۔ اہم بات یہ ہے کہ کسی بھی قانون میں مینوفیکچررز اور پروڈیوسرز کو اشیاء اور خدمات سے متعلق ضروری معلومات کو نظر انداز کرنے پر ذمہ دار نہیں ٹھہرایا گیا۔

اس کے علاوہ، موجودہ قانونی ڈھانچہ آن لائن تجارتی سرگرمیوں کے بارے میں خاموش ہے، حالانکہ صارفین کی خدمات تیزی سے آن لائن پلیٹ فارمز کی طرف منتقل ہو رہی ہیں۔ الیکٹرانک لین دین کو ریگولیٹ کرنے کی ضرورت دن بدن بڑھ رہی ہے تاکہ صارفین آن لائن معلومات کی شفافیت اور اعتماد پر اطمینان محسوس کر سکیں۔

پاکستانی صارف قوانین پر ایک اور تنقید یہ ہے کہ وہ صارفین کو خصوصی حیثیت نہیں دیتے۔ یہ قوانین صارفین کو ایک محتاط اور باخبر فرد کے طور پر دیکھتے ہیں، اور ان حالات کو نظر انداز کرتے ہیں جو بہت سے صارفین کو کمزور بناتے ہیں۔ خاص طور پر ناخواندہ افراد، بچے، بیمار اور بزرگ صارفین ایسی مشکلات کا شکار ہوتے ہیں جو انہیں عام صارفین سے مختلف بناتی ہیں۔ یہاں تک کہ تعلیم یافتہ افراد بھی نئی ٹیکنالوجی، مالی خدمات اور دیگر تکنیکی شعبوں کو سمجھنے میں دشواری محسوس کرتے ہیں۔ صارفین کو مساوی فریق تصور کرنے کا رویہ ان حقائق کو نظر انداز کرتا ہے اور صارفین کے تحفظ کو کمزور کرتا ہے۔

اس کی ایک نمایاں مثال سپریم کورٹ آف پاکستان کی وہ ہدایت ہے جس میں دودھ کی کمپنیوں کو پابند کیا گیا کہ وہ اپنی مصنوعات کو "ٹی وانٹز" کے طور پر لیبل کریں، نہ کہ "دودھ" کے طور پر، کیونکہ وہ ٹی وانٹز کو دودھ کے طور پر فروخت کر کے صارفین کو گمراہ کر رہی تھیں۔ صارفین کی یہ تعریف ان کی حیثیت کو کمزور کرتی ہے اور ایسا ڈھانچہ بناتی ہے جو مینوفیکچررز اور سروس پرووائڈرز کو صارفین کے تحفظ پر ترجیح دیتا ہے۔

اجارہ داری یا مقابلہ؟

صارفین کے تحفظ کے قوانین، مسابقتی پالیسی کے اہم معاون ہوتے ہیں۔ اگر مسابقتی قوانین موجود نہ ہوں تو صارفین کے تحفظ کا کوئی بھی نظام اپنے مقاصد حاصل نہیں کر سکتا۔ تجارت میں صحت مند مقابلہ صارفین کو کئی فوائد فراہم کرتا ہے۔ مسابقتی قوانین مختلف ناموں سے جیسے کہ اینٹی ٹرسٹ قوانین، اجارہ داری مخالف یا اینٹی مناپلی قوانین اور تجارت پر پابندی کے قوانین کے نام سے جانے جاتے ہیں، ان سب کا بنیادی مقصد تجارت اور جھگڑا کی آزادی اور سرمایہ کاری کو فروغ دینا ہے، جو معیشت میں مسابقت کے کلچر کو پروان چڑھاتے ہیں۔

کئی ماہرین کا کہنا ہے کہ مسابقتی قوانین کی غیر موجودگی نے پاکستان کی ابتدائی تاریخ میں دولت کے چند ہاتھوں میں ارتکاز کو جنم دیا۔ اجارہ داری مخالف قوانین کی عدم موجودگی میں یہ دیکھا گیا کہ 22 خاندانوں کے گروپ نے ملک کی معیشت پر مؤثر کنٹرول حاصل کر لیا تھا۔

1963 میں، اس وقت کی ایوب حکومت نے ایک اینٹی کارٹل قانون اسٹیڈی گروپ تشکیل دیا، جس کی سفارشات کی بنیاد پر 1970 میں اجارہ داریوں اور محدود تجارتی سرگرمیوں (کنٹرول اور روک تھام) آرڈیننس نافذ کیا گیا۔ اس قانون کے نفاذ کے لیے مونا پلے کنٹرول اتھارٹی قائم کی گئی۔

تاہم، اس قانون اور مونا پلے کنٹرول اتھارٹی کے دائرہ کار اور حدود صرف نجی کاروباری اداروں تک محدود تھے اور سرکاری اداروں پر لاگو نہیں ہوتے تھے۔ اس قانون کی موثریت کو 1972 کے آئینک ریفرنڈم آرڈر کے ذریعے نقصان پہنچا، جس نے نیشنلائزیشن کا آغاز کیا۔ 1981 میں جب مونا پلے کنٹرول اتھارٹی کو کارپوریٹ لائسنسنگ کے ماتحت کیا گیا، تو اس کی خود مختاری مزید متاثر ہوئی، اور یہ اہم اقتصادی چیلنجز سے نمٹنے میں ناکام رہا۔

جیسے جیسے مارکیٹ کی معیشت میں ترقی ہوئی، مونا پلے کنٹرول اتھارٹی فرسودہ ہو گئی اور قانون ابھرتے ہوئے اقتصادی رجحانات کے مطابق موثر ثابت نہ ہوا۔ جھگڑا اور جدت کے ذریعے ترقی کے لیے مسابقتی پالیسی کو اپ ڈیٹ کرنے کی ضرورت محسوس ہوئی، جس کے نتیجے میں 2007 میں کمپنیشن آرڈیننس لایا گیا، جو بعد میں 2010 میں کمپنیشن ایکٹ میں تبدیل ہو گیا، اور کمپنیشن کمیشن قائم کیا گیا۔

اس قانون میں گمراہ کن مارکیٹنگ کی سرگرمیوں سے متعلق شقیں شامل تھیں، جو جھوٹے اور گمراہ کن اشتہارات یا معلومات کو روکنے کے ذریعے صارفین کی فلاح اور کاروباری مفادات کے تحفظ کا مقصد رکھتی تھیں۔ مزید یہ کہ، اس ایکٹ نے کمپنیشن کمیشن کی تفتیشی صلاحیتوں کو کافی حد تک بڑھادیا، جیسے کہ سرچ، معائنہ، زبردستی داخلہ، اور نرمی کے اختیارات فراہم کیے گئے۔

گمشدہ کڑیاں

روایتی معاشرے میں ایک نظام 'باندھ' کے نام سے رائج تھا، جو سپلائرز یا پیداوار کرنے والوں اور بیوپاریوں یا براہ راست صارفین کے درمیان زبانی معاہدہ ہوتا تھا۔ اس کے تحت، بیوپاریوں کے ایک گروپ یا صارفین کی ایک کمیونٹی کو معیاری زرعی پیداوار کی بروقت فراہمی یقینی بنانی جاتی تھی۔ یہ نظام آج بھی کسی نہ کسی صورت میں شہروں میں سبزیوں اور پھلوں کی فراہمی یا دودھ کی براہ راست سپلائی کے لیے استعمال ہو رہا ہے۔ اس نظام کو کوآپریٹو قوانین کے ذریعے باقاعدہ شکل دی گئی تھی۔

جہاں بھارت میں امول جیسے کامیاب کوآپریٹو ادارے موجود ہیں، پاکستان نے پیداوار فراہم کرنے والوں اور صارفین کے درمیان براہ راست روابط کو منظم طور پر فروغ نہیں دیا۔ دنیا بھر میں کسان بدلتے ہوئے مارکیٹ تعلقات اور بین الاقوامی تجارت کے مواقع سے فائدہ اٹھانے کے لیے کوآپریٹو اور کسان پروڈیوسر تنظیمیں بنا رہے ہیں، لیکن پاکستان اب بھی پیچھے ہے۔ یہاں کسان کوآپریٹو قومی سطح پر نمایاں حیثیت حاصل کرنے میں ناکام رہے ہیں۔

تاریخی طور پر، پاکستان میں کسان کوآپریٹو کا وجود نہ ہونے کے برابر رہا ہے اور حکومت نے ابتدائی دنوں سے ان کے فروغ کے لیے کوئی فعال کردار ادا نہیں کیا۔ کئی ممالک میں جہاں کسان کوآپریٹو کامیاب ہیں، حکومت نے انہیں قانون سازی اور پالیسیوں کے ذریعے فروغ دیا۔ لیکن پاکستان میں کسانوں کو اس ماڈل کی افادیت سے آگاہ کرنے کے لیے کوئی خاص کوشش نہیں کی گئی۔ چھوٹے کسانوں کو خود کو موثر انداز میں منظم کرنے کے لیے تعلیم اور صلاحیت سازی کی ضرورت ہے، لیکن بیوروکریٹک تاخیر کی وجہ سے ایسے اقدامات عملی شکل اختیار نہیں کر سکے۔

کوآپریٹو نظام کی عدم موجودگی نے پیداوار کرنے والوں اور کسانوں کے استحصال کو جنم دیا، جبکہ بیوپاریوں نے ان کمزور فریقوں کی تنظیم نہ ہونے کا بھرپور فائدہ اٹھایا۔

گڑکی صنعت:

1948 اور 1980 کے گڑکنزول آرڈیننس کے تحت گڑکی پیداوار پر پابندی عائد کر دی گئی اور کسانوں کو مجبور کیا گیا کہ وہ اپنا گنا صنعتکاروں کو فروخت کریں۔ نتیجتاً، صحت بخش گڑکی جگہ سفید چینی نے لے لی، اور ایک دہائی کے اندر صارفین کی اکثریت چینی استعمال کرنے لگی۔

دیگر صنعتیں:

- دوائیوں کی کارٹیلزیشن نے جان بچانے والی ادویات کی قیمتیں بڑھادیں۔
- آلودہ پانی کے خوف اور بوتل بند پانی کی تشہیر نے پینے کے صاف پانی کی صنعت کو فروغ دیا۔
- روایتی دودھ سپلائی چین کو میڈیا اور اشتہارات کے ذریعے بدنام کر کے مارکیٹ میں بیکٹ والے دودھ کا راستہ ہموار کیا گیا۔

ڈیجیٹل دور کے چیلنجز

صارفین کے تحفظ سے متعلق نئے مسائل ڈیجیٹل تبدیلی کے نتیجے میں پیدا ہو رہے ہیں، جو روایتی صنعتوں کی پریکٹسز سے مطابقت نہیں رکھتے۔

1. ڈیجیٹل ادائیگیوں سے انکار:

کئی کاروبار ڈیجیٹل ادائیگی کے نظام کو اپنانے سے گریز کرتے ہیں اور نفع بڑھانے کے لیے غیر دستاویزی طریقے اپناتے ہیں۔

2. مالیاتی نظام میں کمزوریاں:

آن لائن مالی خدمات میں تاخیر اور مسائل صارفین کو ان پر اعتماد کرنے سے روکتے ہیں۔

3. شکایات کے ازالے میں مسائل:

موجودہ شکایات کے ازالے کے نظام تکنیکی سہولت سے محروم آبادی کے لیے ناقابل رسائی ہیں۔

حل اور تجاویز

- کوآپریٹو کو فروغ دینا: کسانوں کو اس نظام کے فوائد کے بارے میں تعلیم دینا۔
 - ڈیجیٹل نظام کو موثر بنانا: ادائیگیوں اور شکایات کے ازالے کے لیے شفاف اور آسان حل فراہم کرنا۔
 - استحصال کے خلاف سخت قوانین: کارٹیلزیشن اور دھوکہ دہی کے خلاف سخت کارروائی۔
- یہ اقدامات صارفین کے تحفظ کو مضبوط بناتے ہوئے معیشت میں شفافیت اور انصاف کو فروغ دے سکتے ہیں۔

صارفین کے تحفظ کی قلیل مدتی تحریکیں

سرحد جنگ کے بعد کے دور میں، خاص طور پر ورلڈ ٹریڈ آرگنائزیشن کے فریم ورک کے تحت، عالمی سطح پر تجارت کے آزاد ہونے کا رجحان زور پکڑ گیا، اس رجحان نے مارکیٹ کھولنے اور ضوابط کو ختم کرنے کی حوصلہ افزائی کی۔ تاہم، اس تبدیلی کے نتیجے میں حکومتی نگرانی کم ہو گئی اور بین الاقوامی کارپوریشنز کو زیادہ آزادی ملی۔ اس کے گہرے اثرات مرتب ہوئے روایتی کھیتی باڑی، مقامی کاروبار اور مقامی بازاروں کی جگہ معیاری، بڑے پیمانے پر تیار کردہ صارفین کی مصنوعات نے لے لی۔ اس اقتصادی تبدیلی کے دوران صارفین استحصال کے خطرے سے دوچار ہو گئے، کیونکہ صارفین کے تحفظ کے قوانین ناکافی اور غیر موثر تھے۔

جب دنیا کی توجہ مارکیٹ کی آزادی پر مرکوز ہوئی تو صارفین کے تحفظ کی ضرورت ایک اہم ترجیح بن گئی۔ بین الاقوامی امداد نے ان کوششوں میں مدد فراہم کی اور ادارہ جاتی ڈھانچے اور قانونی نظام کو تشکیل دینے کے لیے مدد فراہم کی گئی تاکہ صارفین کے حقوق کا تحفظ کیا جاسکے۔

اہم اقدامات:

- نقصان دہ اشتہارات (مثلاً تمباکو اور پوچوں کے دودھ کی صنعت میں) کی نگرانی۔
 - کھانے اور دوائیوں جیسے بنیادی مصنوعات کی حفاظت اور معیار کو یقینی بنانا۔
- اس دور میں دنیا بھر میں سول سوسائٹی کے صارف گروپس سامنے آئے، جو صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے متحرک رہے۔ پاکستان میں، دی نیٹ ورک فار کنزیومر پروٹیکشن اور کنزیومر رائٹس کمیشن آف پاکستان جیسے ادارے خاص طور پر دوائیوں، تمباکو اور پانی کی صنعتوں میں اصلاحات کے لیے اہم کردار ادا کرتے رہے۔

قوانین کی تشکیل اور مسائل

ان سول سوسائٹی گروپس نے پاکستان میں صارفین کے لیے پہلے قوانین بنانے میں مدد دی، جن کا مقصد دھوکہ دہی والے اشتہارات اور غیر محفوظ مصنوعات جیسے مسائل سے نمٹنا تھا۔ ابتدا میں، عالمی امداد جیسے ورلڈ بینک اور ڈیپارٹمنٹ فار انٹرنیشنل ڈویلپمنٹ کی جانب سے ان کوششوں کو کافی مدد ملی۔

جیسے ہی صارفین کے تحفظ کے لیے قانونی ڈھانچے قائم ہو گئے، عالمی امداد کی ترجیحات بدل گئیں۔ قوانین کے نفاذ میں مشکلات کے باوجود، بین الاقوامی مدد کم ہو گئی، جس کے نتیجے میں سول سوسائٹی کی تنظیموں میں کمی آئی اور صارفین کے حقوق کی تحریک ماند پڑ گئی۔ پاکستان میں صارفین کے تحفظ کے قوانین میں بہتری تو آئی، لیکن ان کے موثر نفاذ میں ناکامی اور صارفین کی وکالت کرنے والے اداروں کی کمی نے ان قوانین کی افادیت کو محدود کر دیا۔

نتیجہ

پاکستان کے صارفین کے تحفظ کے نظام کو بہت سے چیلنجز درپوش ہیں، جن میں مختلف صوبائی قوانین کی تقسیم اور ان کا ناقص نفاذ شامل ہیں۔ یکساں صوبائی پالیسیوں کی عدم موجودگی اور ای کامرس کے بڑھتے ہوئے مسائل نے ان مشکلات کو مزید بڑھا دیا ہے۔ صارفین کے حقوق کو مضبوط بنانے کے لیے دوہری حکمت عملی کی ضرورت ہے: مضبوط پالیسی سازی، جس میں یکساں معیارات اور بہتر ریگولیٹری نظام شامل ہوں اور ایک فعال سول سوسائٹی جو صارفین کی وکالت، تعلیم اور ان کی مدد کرے۔ نظام میں موجود خامیوں کو دور کرتے ہوئے اور مختلف فریقین کے درمیان تعاون کو فروغ دے کر، پاکستان ایک ایسا منصفانہ نظام تشکیل دے سکتا ہے جو صارفین کے حقوق کا تحفظ کرے، منصفانہ مقابلے کو یقینی بنائے اور اقتصادی ترقی کو فروغ دے۔

سفارشات

پالیسی سے متعلق سفارشات

1. صوبائی قوانین میں موجود فرق اور غیر موثر نظام کو ختم کرنے کے لیے پاکستان کو ایک قومی فریم ورک متعارف کرانا چاہیے جو تمام صوبوں میں یکساں معیارات کو یقینی بنائے۔
2. موجودہ صوبائی قوانین میں ان خامیوں کو دور کرنے کے لیے نظر ثانی کی جائے، جیسے اہم معلومات کو چھپانے کی جوابدہی، کمزور صارفین کا تحفظ، اور ای کامرس کے ضوابط۔ اپیل کے نظام میں یکسانیت کو بھی یقینی بنایا جائے۔

3. تمام صوبوں، خاص طور پر بلوچستان، کو صارفین کے لیے عدالتیں قائم کرنی چاہئیں اور ان کے مؤثر عمل کے لیے وسائل فراہم کرنے چاہئیں۔
4. آن لائن تجارت کے بڑھتے ہوئے رجحان کے پیش نظر شفافیت، اعتماد اور بھروسے کے لیے مخصوص قانونی ضوابط بنائے جائیں۔ صارفین کے ڈیٹا کی رازداری اور ساہمہ جرائم سے تحفظ کو بھی ترجیح دی جائے۔
5. مضبوط مسابقتی پالیسیاں صارفین کے تحفظ کو بڑھانے میں معاون ہوں گی۔ پاکستان کے مسابقتی کمیشن کو مزید اختیارات دیے جائیں تاکہ وہ مارکیٹ کے طریقوں کی نگرانی کرے اور اجارہ داری کے مسائل کو مؤثر طریقے سے حل کر سکے۔
6. حکومتوں کو آگاہی مہمات شروع کرنی چاہئیں تاکہ صارفین کو ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ کیا جاسکے، خاص طور پر دیہی اور پسماندہ علاقوں میں۔ مقامی زبانوں میں معلومات فراہم کی جائیں اور میڈیا اور کمیونٹی کے ذریعے پھیلائی جائیں۔
7. پالیسیوں کو صارفین اور پیداوار کرنے والوں کے تعاون کو فروغ دینا چاہیے، خاص طور پر زراعت میں، تاکہ سپلائی چین کے مسائل کم کیے جاسکیں اور درمیانی افراد کی اجارہ داری ختم ہو۔

سول سوسائٹی کے لیے سفارشات

1. سول سوسائٹی کی تنظیموں کو صارفین کے حقوق کی وکالت میں دوبارہ شامل ہونا چاہیے اور مقامی وسائل کے ذریعے عطیات پر انحصار کم کرنا چاہیے۔
2. سول سوسائٹی کی تنظیمیں صارفین کے لیے معاون نیٹ ورکس بنائیں تاکہ شکایات درج کرنے اور قانونی نظام کو سمجھنے میں مدد مل سکے۔ یہ تنظیمیں پروبونو قانونی خدمات فراہم کر سکتی ہیں اور وکلاء اور بار ایسوسی ایشنز کے ساتھ شراکت داری کر سکتی ہیں۔
3. آزاد تحقیق اور رپورٹنگ کے ذریعے سول سوسائٹی مارکیٹ کے نقصان دہ طریقوں، جعلی مصنوعات، اور اجارہ داری کے رجحانات کو اجاگر کر سکتی ہے۔ یہ رپورٹس پالیسی میں مداخلت اور عوامی شعور کے لیے مددگار ہو سکتی ہیں۔
4. سول سوسائٹی کو میڈیا اور تعلیمی اداروں کے ساتھ شراکت داری کرنی چاہیے۔ میڈیا کے ساتھ شراکت داری سے صارفین کے تحفظ کے مسائل کو اجاگر کیا جاسکتا ہے، جبکہ تعلیمی اداروں کے ساتھ تعاون سے شواہد پر مبنی پالیسی سفارشات اور مارکیٹ کے مسائل کے حل کے لیے نئے طریقے پیدا کیے جاسکتے ہیں۔