صارف کسے کہتے ہیں؟

عمومی طور پر صارف اس فرد کو کہا جاتا ہے جو اپنی ذاتی ضرورت کے لئے اشیاء خریدتا ہے یا سہولیات جیسے بجلی، گیس، ٹیلی فون، ٹرانسپورٹ وغیرہ اپنے استعمال کے لئے حاصل کرتا ہے۔

صارف کے حقوق کیا ہیں؟

اقوام متحدہ کے رہنما اصولوں کے مطابق صارفین کے تحفظ کے لئے آٹھ بنیادی حقوق ہیں

1. بنیادی ضروریات کی تسکین کا حق
2. تحفظ کا حق
3. معلومات تک رسائی کا حق
4. انتخاب کا حق
5. نمائندگی کا حق
6. تلافی کا حق
7. صارف کی تعلیم کا حق
8. صحت مند ماحول کا حق

صارف اپنے حقوق کی حفاظت کیسے کرسکتا ہے؟

صرف حکومت یا قانون نافذ کرنے والے ادارے ہی کافی نہیں بلکہ شہریوں کی بھی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنی شکایات اور مسائل کے ازالے کے لئے صارف کونسل، صارف عدالت یا شکایات کے دفاتر سے رجوع کریں تا کہ ان کے مسائل کی درست نشاندہی ہو سکے اور ان کا ازالہ ممکن ہو۔

پاکستان میں تحفظِ صارفین کے قوانین

■ پاکستان میں تحفظِ صارفین کے مندرجہ ذیل قوانین موجود ہیں۔

- پنجاب تحفظِ صارفین ایکٹ 2005
- خیبر پختونخواہ تحفظِ صارفین ایکٹ 1997
- اسلام آباد تحفظِ صارفین ایکٹ 1995

■ صارف کونسل کیا ہے؟

تحفظ صارفین کونسل ضلعی سطح پر شکایات کے ازالے کے لئے مشاورتی کردار ادا کرتی ہے۔

صارفین بجلی یا قدرتی گیس سے متعلق شکایات اپنی ضلعی کونسل میں جمع کرواسکتے ہیں۔

■ صارف عدالت کیا ہے؟

صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لئے ضلعی سطح پر صارف عدالتیں بھی موجود ہیں۔ صارف اپنی بجلی یا گیس سے متعلقہ شکایات کے ازالہ کے لئے سادہ کاغذ پر درخواست جمع کرواسکتے ہیں۔

صارف عدالت میں درخواست کے لئے کوئی فیس درکار نہیں۔

قدرتی گیس کے متعلق شکایات کی صورت میں کہاں درخواست دی جاسکتی ہے؟

راولپنڈی اسلام آباد پشاور اور دیگر شہروں کے صارفین قدرتی گیس کی شکایات سوئی نادرن گیس (SNGPL) کے مقامی دفاتر میں جمع کرواسکتے ہیں۔

اگر (SNGPL) کے مقامی دفاتر سے شکایات کا ازالہ نہ ہو تو؟

قدرتی گیس کے متعلق کسی بھی قسم کی شکایات کے ازالہ کے لئے صارفین (OGRA) میں تحریری درخواست جمع کرواسکتے ہیں۔

OGRA قدرتی گیس کی قیمتوں کے تعین اور قدرتی گیس سے متعلقہ صارفین کے حقوق کے تحفظ کا ادارہ ہے۔

بجلی کی شکایات کی صورت میں کہاں درخواست دی جاسکتی ہے؟

- IESCO: راولپنڈی اور اسلام آباد کے صارفین کو بجلی کی فراہمی کا ادارہ
  راولپنڈی اور اسلام آباد کے صارفین۔ بجلی سے متعلق شکایات IESCO میں جمع کرواسکتے ہیں
- PESCO: ضلع پشاور کے صارفین کو بجلی فراہم کرنے کا ادارہ
  پشاور کے صارفین بجلی سے متعلقہ شکایات PESCO میں جمع کرواسکتے ہیں۔

اگر IESCO اور PESCO شکایات کا ازالہ کرنے میں ناکام رہیں تو؟

بجلی سے متعلقہ کسی بھی قسم کی شکایات کی صورت میں صارفین NEPRA میں تحریری درخواست جمع کرواسکتے ہیں۔

NEPRA بجلی کی قیمتوں کے تعین اور بجلی سے متعلقہ صارفین کے حقوق کے تحفظ کا وفاقی ادارہ ہے۔