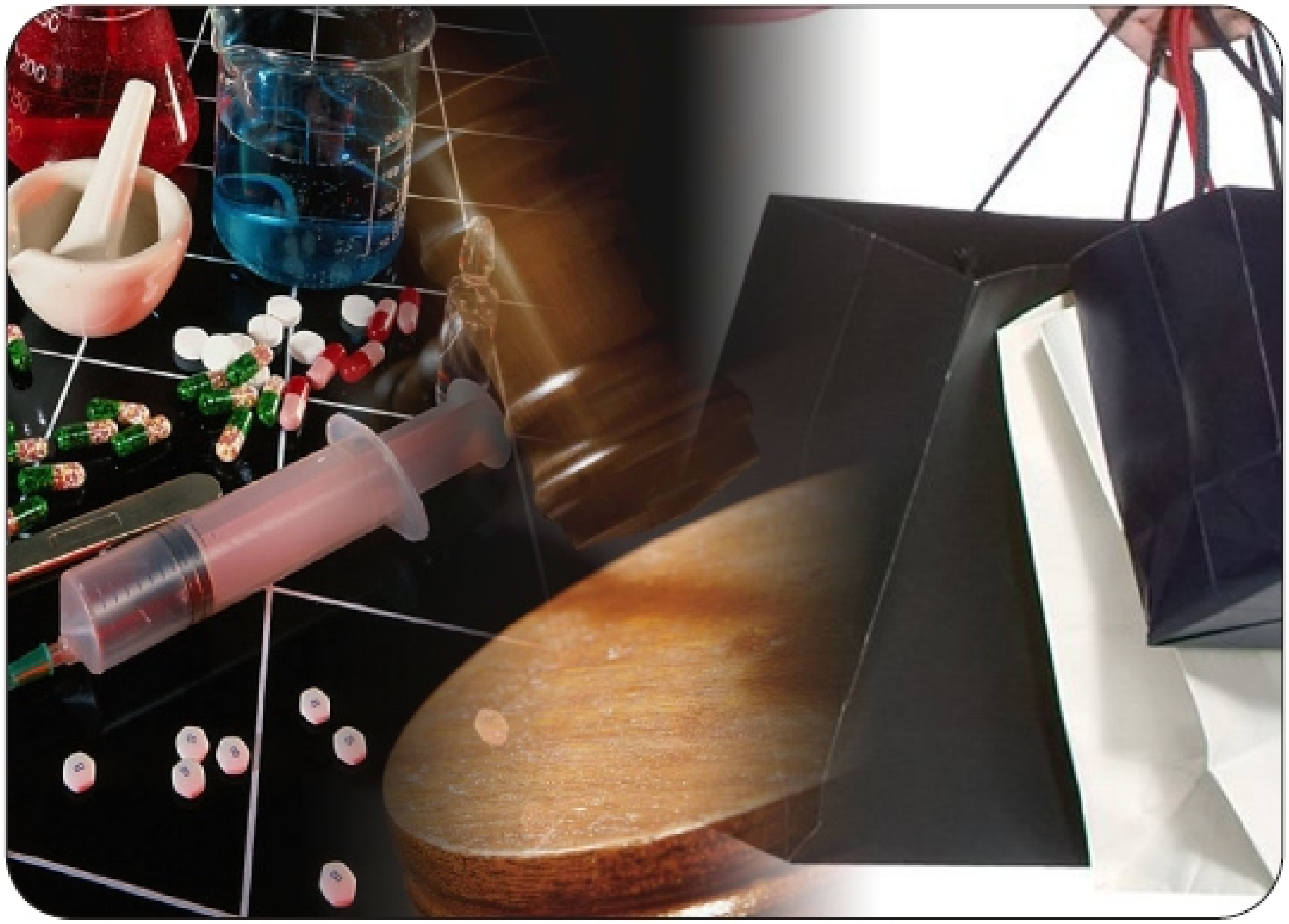
پنجاب تحفظ صارفین کا قانون

اور

محکمہ صحت کے صارفین کے حقوق کا تحفظ



USAID | PAKISTAN
FROM THE AMERICAN PEOPLE

CPDI

2۔ اگر مقدمہ کی کارروائی کے بعد عدالت اس نتیجہ پر پہنچتی ہے کہ ادویات یا خدمات کے بارے میں لگائے گئے الزامات درست ہیں تو عدالت مجرم کو دو سال تک قید یا ایک لاکھ روپے تک جرمانہ یا دونوں سزائیں دے سکتی ہے۔اس کے ساتھ ساتھ عدالت کے فیصلہ کی روشنی میں مجرم ہرجانہ ادا کرے گا یا صارف کے نقصان کی تلافی کرے گا۔

پنجاب تحفظ صارفین کے قانون کے تحت شکایت جمع کرانے کے لئے اہم پتے

ضلعی رابطہ افسر، جہلم (District Coordination Officer, Jhelum)

ضلع کچہری، جہلم، فون: 0544-9270081، فیکس: 0544-9270083

ڈسٹرکٹ کنزیومر کورٹ(District Consumer Court)

مکان نمبر 242، لین نمبر 7، گلی نمبر 13، چکلالہ سکیم 3، راولپنڈی، فون 051-9281334

ڈسٹرکٹ کنزیومر پروٹیکشن کونسل (District Consumer Protection Council)

مکان نمبر 6-B-II، عبداللہ جان مسجد سٹاپ، سید پور روڈ، نزد کالی ٹینکی، بی بلاک، سٹلائیٹ ٹاؤن، راولپنڈی،

فون 051-9237854

This publication was prepared by the Centre for Peace and Development Initiatives with support from United States Agency for International Development, via the TACMIL Health Project implemented by Abt Associates. The opinions expressed herein are those of author(s) and do not necessarily reflect the views of Abt Associates Inc., The TACMIL Health project, the U.S. Agency for International Development or the United States government.

Centre for Peace and Development Initiatives
Address: 105, Park Towers, F10/3 Islamabad
Tel: 051-2108287, 4319430
Fax: 051-2101594
Email: info@cpdi-pakistan.org
URL: www.cpdi-pakistan.org

پنجاب تحفظِ صارفین کا قانون 2005ء (The Punjab Consumer Protection Act, 2005) صارفین کو ناقص اشیاء اور غیر معیاری خدمات کی فراہمی کے خلاف تحفظ فراہم کرتا ہے۔ صحت کے شعبے کے صارفین اس قانون کو استعمال کرتے ہوئے ناقص ادویات اور صحت کے شعبے میں فراہم کی جانے والی غیر معیاری خدمات کے خلاف اپنی شکایات کا ازالہ کرا سکتے ہیں۔

محکمہ صحت کے صارفین مندرجہ ذیل اقسام کی شکایات کی صورت میں پنجاب تحفظ صارفین کے قانون 2005ء کو استعمال کرتے ہوئے اپنی شکایات کا ازالہ کرا سکتے ہیں۔

ادویات	ہسپتال	میڈیکل سٹور	غیر قانونی تجارتی سرگرمیاں
1۔ دوا کی تیاری میں وہ اجزاء استعمال نہیں کیے گئے جن کا تیار کنندہ نے دعویٰ کیا ہے۔ 2۔ دوا کی تیاری میں اجزاء اس تناسب سے استعمال نہیں کئے گئے جو دوا پر درج ہیں۔ 3۔ دوا پر تاریخ معیاد (Expiry Date) درج نہیں ہے۔ 4۔ دوا کے نقصان دہ اثرات کی صارف کو مناسب تنبیہ (warning) نہیں کی گئی ہے۔	1۔ ڈاکٹروں کی اہلیت یا مہارت یا آلات کے معیار کے بارے میں درست معلومات فراہم نہیں کی گئیں۔ 2۔ ایمرجنسی کی صورت میں مریض کو بروقت طبی امداد نہیں دی گئی۔ 3۔ مریض کو آپریشن کے دوران اور آپریشن کے بعد معیاری سہولیات فراہم نہیں کی گئیں۔	1۔ دوا پر اس کی قیمت درج نہ ہونے کی صورت میں ادویات کی قیمتوں کا کتابچہ (Price Catalogue) صارف کو مہیا نہیں کیا گیا یا ادویات کا نرخنامہ سٹور میں مناسب جگہ پر آویزاں نہیں کیا گیا ہے۔ 2۔ صارف کو ادویات فروخت کرتے وقت اس کی رسید جاری نہیں کی گئی ہے۔ 3۔ غیر معیاری / جعلی ادویات فروخت کی گئی ہیں۔ 4۔ میڈیکل سٹور کے مالک کی ذمہ داری ہے کہ وہ ادویات کی واپسی یا تبدیلی کے بارے میں اپنی پالیسی واضح طور پر صارف کو بیان کرے اور اس پر فروخت کے وقت صارف کے دستخط لے۔	1۔ ادویات کے معیار اور کوالٹی کے بارے میں غلط بیانی کی گئی ہے یا درست معلومات فراہم نہیں کی گئیں۔ 2۔ یہ غلط بیانی کی گئی ہے کہ ادویات یا خدمات کے فراہم کردہ کو کسی خاص ایجنسی کی منظوری، تعاون یا سرٹیفکیشن حاصل ہے۔ 3۔ ادویات یا خدمات کی قیمت کے بارے میں ایسی تشہیری مہم چلانا جن پر یہ ادویات یا خدمات فراہم نہ کی جا رہی ہوں۔

پنجاب تحفظِ صارفین کے قانون 2005ء کے تحت ادویات اور صحت سے متعلقہ خدمات کے ناقص ہونے کے بارے میں شکایات ضلعی رابطہ افسر یا صارفین کی عدالتوں میں جمع کرائی جا سکتی ہیں۔

ضلعی رابطہ افسر (DCO) کو شکایت جمع کرانے کا طریقہ کار

1- اوپر درج کی گئی یا اس طرح کی کسی بھی خلاف ورزی کی صورت میں کوئی بھی شخص DCO کو درخواست جمع کرا سکتا ہے۔ یہ درخواست سادہ کاغذ پر دی جا سکتی ہے۔ درخواست کے ساتھ اصل ثبوت یا ان کی نقول فراہم کی جانی چاہئیں۔

2- اگر DCO اس بات پر مطمئن ہے کہ تیار کنندہ، فروخت کنندہ یا خدمات کے فراہم کنندہ نے قانون کی خلاف ورزی کی ہے تو مروجہ تحقیقات کے بعد اسے 50 ہزار روپے تک جرمانہ عائد کیا جا سکتا ہے۔

صارفین کی عدالت میں شکایت جمع کرانے کا طریقہ

1۔ صارف، جس کا نقصان ہوا ہے تحریری نوٹس کے ذریعے تیار کنندہ یا خدمات فراہم کرنے والے کے خلاف ہرجانے کا دعویٰ دائر کر سکتا ہے۔