قومی یوم صارف

ڈجیٹل انصاف کے ذریعہ شکایات کا موثر اور تیز تر ازالہ

کلیدی نکات

- ✓ قومی یوم صارف ہر سال 24 دسمبر کو منایا جاتا ہے۔ 2025 میں اس کا موضوع ڈجیٹل جسٹس کے ساتھ موثر اور تیز فیصلے ہے۔
- ✓ صارفین کی شکایات کے ازالے کے پورٹل ای-جاگرتی نے اپنے کام کاج میں نمایاں بہتری دیکھی ہے، جس میں کل تقریباً 2.81 لاکھ صارفین ہیں۔ پورٹل پر موصول ہونے والی 1.35 لاکھ شکایتی درخواستوں میں سے 1.31 لاکھ درخواستوں کا تدارک کیا گیا۔
- ✓ تقریباً 10 ریاستوں اور نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹ ریڈریسل کمیشن (این سی ڈی آر سی) نے صارفین کی شکایات کا 100 فیصد حل کیا ہے۔
- ✓ نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن اپنے 1,169 پارٹنرز کی مدد سے سالانہ تقریباً 1.2 ملین صارفین کی شکایات کو حل کرتی ہے۔
- ✓ ہندوستان میں تقریباً 22,300 صارفین کی شکایت کے ازالے کے مراکز کام کررہے ہیں، جن میں سے 94 فیصد عالمی معیارات کے مطابق ہیں۔

تعارف

ہندوستان میں ہر سال 24 دسمبر کو قومی یوم صارف منایا جاتا ہے، جو صارفین کے حقوق کی اہمیت اور صارفین کے تحفظ کے لیے جامع فریم ورک کو اجاگر کرتا ہے۔ اس دن کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ-1986 کو صدارتی منظوری ملی، جس سے صارفین کے حقوق کا ایک جامع سیٹ قائم ہوا۔ ان میں تحفظ کا حق، جانکاری حاصل کرنے کا حق، یقین دہانی کا حق، سننے کا حق، ازالے کا حق اور صارفین کی آگاہی کا حق شامل ہیں۔ اس دن کا مقصد صارفین اور دیگر اسٹیک ہولڈرز میں بیداری پیدا کرنا اور ذمہ دارانہ طریقوں کو فروغ دینا شامل ہے۔

قومی یوم صارف-2025 کے پروگرام

قومی یوم صارف 2025 صارفین کے تحفظ، صارفین کی آگاہی اور ادارہ جاتی مضبوطی کو فروغ دینے کے لیے کئی اقدامات اور اعلانات پیش کرے گا۔ مجموعی طور پر صارفین کی شکایات کا ڈجیٹل حل، کوالٹی ایشورنس اور صارفین کے تحفظ کے مختلف اداروں کے درمیان ہم آہنگی کلیدی توجہ ہوں گی۔

صارفین کے حقوق کا از سر نو تصور کرنا: مضبوط قوانین، شکایت کا تیز تر حل اور بہتر نتائج

کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ-2019 ہندوستان میں صارفین کے مفادات کے تحفظ میں ایک اہم اصلاحات کی نمائندگی کرتا ہے۔20 جولائی 2020 کو نافذ کیا گیا یہ 1986 کے کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ کی جگہ لے لیا ہے اور تنازعات کے حل اور مارکیٹ کی جوابدہی کے لیے ایک زیادہ عصری فریم ورک فراہم کرتا ہے۔ یہ ایکٹ صارفین کی فلاح و بہبود کے تحفظ اور تجارتی لین دین میں باخبر فیصلہ سازی میں سہولت فراہم کرنے، یکساں اور مساوی نتائج کو یقینی بنانے اور فوری اور موثر شکایات کے ازالے کو فعال کرنے کے لیے کوشاں ہے۔

یہ ایکٹ کئی کلیدی حقوق کی ضمانت دیتا ہے، جس میں معیار، مقدار، استحکام، پاکیزگی اور سامان یا خدمات کے معیارات کے بارے میں مطلع کرنے کا حق، اس طرح صارفین کو غیر منصفانہ تجارتی طریقوں سے تحفظ فراہم کرتا ہے۔ اپنے مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے ایکٹ صارفین کے تنازعات کے حل کے لیے ایک تین درجے کا عدالتی ڈھانچہ قائم کرتا ہے:

- ✓ ڈسٹرکٹ کنزیومر ڈسپیوٹ ریڈریسل فورم (ڈسٹرکٹ فورم)- پہلا درجہ، جو ڈسٹرکٹ کورٹ میں واقع ہے اور 50 لاکھ روپے تک کے دعوؤں پر مشتمل شکایات کو ہینڈل کرتا ہے۔
- ✓ اسٹیٹ کنزیومر ڈسپیوٹ ریڈریسل کمیشن (اسٹیٹ کمیشن)- دوسرے درجے کا، ایک ریاستی سطح کا ادارہ جو 50 لاکھ روپے سے زیادہ اور 2 کروڑ روپے تک کے دعوؤں پر مشتمل شکایات کو ہینڈل کرتا ہے۔
- ✓ قومی صارف تنازعات کے ازالے کا کمیشن (قومی کمیشن)- قومی سطح پر کام کرنے والا اعلیٰ درجہ کے 2 کروڑ روپے سے زیادہ کے دعوؤں سے متعلق شکایات کو ہینڈل کرتا ہے۔

قومی صارف تنازعات کے ازالہ کے کمیشن (این سی ڈی آر سی) نے 100 فیصد سے زیادہ شکایات کا ازالہ کیا ہے۔اس سے ظاہر ہوتا ہے کہ ماہ کے دوران نمٹائے جانے والے مقدمات کی تعداد دائر کیے گئے نئے مقدمات کی تعداد سے زیادہ ہے، جو بہتر کارکردگی اور بروقت صارفین کو انصاف فراہم کرنے کے لیے مضبوط عزم کا منہ بولتا ثبوت ہے۔

ضلعی فورم اور ریاستی کمیشن مرکزی حکومت کی منظوری سے ریاستی حکومتوں کے ذریعہ تشکیل دیا جاتا ہے، جبکہ قومی کمیشن براہ راست مرکزی حکومت کے ذریعہ قائم کیا جاتا ہے۔ یہ عدالتی ادارے سول عدالتوں کے دائرہ اختیار کی جگہ نہیں لیتے بلکہ صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے متبادل طریق کار فراہم کرتے ہیں۔

مرکزی کنزیومر پروٹیکشن اتھارٹی (سی سی پی اے) کا کردار اور افعال

سینٹرل کنزیومر پروٹیکشن اتھارٹی (سی سی پی اے) جو 24 جولائی 2020 کو کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ-2019 کے تحت قائم کی گئی تھی، صارفین کے اجتماعی مفادات کے تحفظ کے لیے ایک ریگولیٹری ادارے کے طور پر کام کرتی ہے۔اس کے کام مندرجہ ذیل ہیں:

- ✓ صارفین کے حقوق کا تحفظ، فروغ اور نفاذ
- ✓ غیر منصفانہ تجارتی طریقوں کی موجودگی کو روکنا
- ✓ اس بات کو یقینی بنانا کہ ایکٹ کی خلاف ورزی کرتے ہوئے سامان اور خدمات فروخت نہ ہوں
- ✓ جھوٹے یا گمراہ کن دعوؤں کو روکنے کے لیے اشتہارات کی نگرانی اور ان کو منظم کرنا
- ✓ گمراہ کن اشتہارات کی تشہیر میں ملوث مینوفیکچررز، پروموٹرز اور پبلشرز کے خلاف کارروائی کا آغاز

سی سی پی اے کے پاس غیر محفوظ سامان اور خدمات کو واپس بلانے کا حکم دینے، غیر منصفانہ تجارتی طریقوں کو بند کرنے، جرمانے عائد کرنے اور اگر ضروری ہو تو قانونی کارروائی شروع کرنے کا اختیار ہے۔

صارفین کے تحفظ کے اقدامات کو خصوصی بنانا: کنزیومر ویلفیئر فنڈ

کنزیومر ویلفیئر فنڈ کا مقصد ایسے اقدامات کی حمایت کرنا ہے جو صارفین کے مفادات کا تحفظ کرتے ہیں اور ملک گیر صارفین کی تحریک کو تقویت دیتے ہیں۔ ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو کنزیومر ویلفیئر کلیکشن فنڈ قائم کرنے کے لیے مالی اعانت فراہم کی جاتی ہے، جس میں 75:25 کے تناسب سے اور خصوصی زمرہ کی ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے لیے 90:10 کے تناسب سے تعاون کیا جاتا ہے۔ پروگرام کی سرگرمیوں کو اس مجموعہ پر حاصل ہونے والے سود سے فنڈ کیا جاتا ہے۔ مالی سال 2024-25 (31 دسمبر-2024) کے دوران اس سلسلے میں ریاستوں/مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو 38.68 کروڑ روپے کی رقم جاری کی گئی ہے۔

ایک ذمہ دار اور قابل اعتماد صارفین کی شکایت کے ازالہ کا فریم ورک بنانا

اشیا یا خدمات کی خریداری سے پیدا ہونے والی شکایات کا بروقت اور منصفانہ حل فراہم کرنے کے لیے ایک ذمہ دار اور قابل اعتماد صارفین کی شکایات کے ازالے کا نظام بہت ضروری ہے۔ اس نظام کو مضبوط بنانے سے نہ صرف مارکیٹ میں اعتماد پیدا ہوتا ہے بلکہ صارفین کو اس بات کو یقینی بنا کر بااختیار بناتا ہے کہ ان کے خدشات کو تسلیم کیا جائے، ان کا ازالہ کیا جائے اور انہیں موثر طریقے سے حل کیا جائے۔

1. ای-جاگرتی-2025 میں صارفین کے انصاف میں انقلاب برپا کرنا

ای جاگرتی، جو یکم جنوری 2025 کو شروع کیا گیا، ہندوستان میں صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے تیزی سے ایک اہم ڈجیٹل پلیٹ فارم کے طور پر ابھرا ہے۔ یہ او سی ایم ایس، ای فائلنگ، این سی ڈی آر سی سی ایم ایس اور کونفونیٹ سمیت موجودہ نظاموں کو ایک واحد، ہموار انٹرفیس میں ضم کرتا ہے، جس سے رسائی میں اضافہ ہوتا ہے اور عمل کو آسان بنایا جاتا ہے۔ اب یہ این سی ڈی آر سی اور تمام ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں میں کام کر رہا ہے۔

یہ پلیٹ فارم صارفین کو شکایات درج کرنے، ادائیگی کرنے، ورچوئل سماعتوں میں حصہ لینے اور کیس کی پیشرفت کی نگرانی کرنے کی اجازت دیتا ہے۔ اس کی کثیر لسانی مدد، چیٹ بوٹ کی مدد، آواز سے متن کی خصوصیات، اور محفوظ ڈجیٹل رسائی تمام صارفین جس میں بزرگ شہریوں اور معذور افراد کے لیے اس کی بے پناہ افادیت کو یقینی بناتی ہے۔

ای-جاگرتی کے کلیدی فوائد

عالمی رسائی: یہ پلیٹ فارم غیر مقیم ہندوستانیوں اور گھریلو صارفین دونوں کو دور سے مقدمات دائر کرنے اور ان کا انتظام کرنے کی اجازت دیتا ہے، جس کی حمایت محفوظ اینڈ ٹو اینڈ انکرپشن اور کردار پر مبنی محفوظ رسائی ہے۔

کارکردگی اور رفتار: خودکار ورک فلو، ریئل ٹائم ایس ایم ایس اور ای-میل اطلاعات اور ورچوئل سماعتوں نے سسٹم کی مجموعی کارکردگی کو نمایاں طور پر بہتر کیا ہے۔ قابل ذکر بات یہ ہے کہ دس ریاستوں اور اہم سی ڈی آر سی نے حال ہی میں 100 فیصد سے زیادہ شکایت کے تصفیے کی شرح ریکارڈ کی ہے۔

شمولیت: یہ پلیٹ فارم کثیر لسانی انٹرفیس اور قابل رسائی خصوصیات پیش کرتا ہے جو اسے متنوع لسانی اور سماجی و اقتصادی پس منظر کے لوگوں کے لیے صارف دوست بناتا ہے۔

محفوظ لین دین: بھارت کوش اور 'پے گوو' ادائیگی کے گیٹ ویز کے ساتھ انضمام اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ فیس کی ادائیگی کے عمل موثر، محفوظ اور صارف دوست ہوں۔

تری پورہ کے ایک صارف کے لیے انصاف

مغربی تری پورہ سے تعلق رکھنے والے ایک صارف کو 85,000 (پچاسی ہزار) روپے کے ایل جی سائیڈ بائی سائیڈ کے ساتھ ساتھ ریفریجریٹر آٹھ سال کی پریشانیوں کا سامنا کرنے کے بعد راحت ملی۔ ریفریجریٹر سے بار بار پانی نکلتا تھا اور بار بار مرمت کے باوجود ڈیفروسٹ نہیں ہوتا تھا۔ مقدمہ، ڈی سی 272/سی سی/2025/33 کے طور پر درج کیا گیا اور اسے پانچ ماہ کے اندر حل کر دیا گیا۔ کمیشن نے ایل جی انڈیا اور سروس سینٹر کو سروس میں کمی اور غیر منصفانہ تجارتی طریقوں کا ذمہ دار قرار دیا۔

آرڈر میں 7.5 فیصد سالانہ سود کے ساتھ مکمل رقم کی واپسی کی ہدایت کی گئی ہے، اس کے ساتھ مرمت کے اخراجات کے لیے 12,000 روپے، ذہنی اذیت کے لیے 50,000 روپے اور قانونی چارہ جوئی کے اخراجات کے لیے 20,000 روپے جو مجموعی طور پر 1.67 لاکھ روپے سے زیادہ ہیں۔ 30 دنوں کے اندر ادا کیے جائیں۔ یہ نتیجہ ظاہر کرتا ہے کہ ای-جاگرتی صارفین کو بااختیار بناتی ہے اور برانڈز کو طویل مدتی خدمات کی ذمہ داریوں کے لیے جوابدہ رکھتی ہے۔

نومبر-2025 کے وسط تک پلیٹ فارم نے 1.35 لاکھ سے زیادہ مقدمات درج کرنے میں سہولت فراہم کی ہے اور 1.31 لاکھ سے زیادہ مقدمات کے حل کو فعال کیا ہے۔اس کا رجسٹرڈ یوزر بیس 2.81 لاکھ سے زیادہ ہے جس میں 1,400 غیر مقیم ہندوستانی (این آر آئی ایس) بھی شامل ہیں۔امریکہ (146)، برطانیہ (52)، متحدہ عرب امارات-یو اے ای (47)، کینیڈا (39)، آسٹریلیا (26) اور جرمنی (18) سمیت ممالک سے این آر آئی ایس کی طرف سے کل 466 شکایات درج کی گئیں۔

سن 2025 میں ای-جاگرتی نے اپنی شکایت سے نمٹنے کی کارکردگی میں نمایاں بہتری کا مظاہرہ کیا۔ جولائی سے اگست کے درمیان 27,545 کیسز نمٹائے گئے جبکہ 27,080 نئے کیسز دائر کیے گئے۔ ستمبر اور اکتوبر کے دوران 24,504 کیسز نمٹائے گئے جبکہ 21,592 نئے کیسز دائر کیے گئے۔دونوں وقفوں نے 2024 کے مقابلے میں بہتر کارکردگی دکھائی ہے، جو زیر التواء مقدمات کو تیزی سے نمٹانے اور زیادہ موثر شکایات کے ازالے کی عکاسی کرتی ہے۔مزید برآں، پلیٹ فارم نے 2 لاکھ سے زیادہ ایس ایم ایس الرٹس اور 12 لاکھ سے زیادہ ای- میل نوٹیفکیشنز جاری کیے ہیں، جس سے حقیقی وقت میں بات چیت اور بروقت تعمیل کو یقینی بنایا گیا ہے۔

2. نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن 2.0

صارفین امور کے محکمے نے اپنی نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن (این سی ایچ) کو اپ گریڈ کیا ہے، جس میں مصنوعی ذہانت (اے آئی) سے چلنے والا این سی ایچ 2.0 متعارف کرایا گیا ہے، جو کثیر لسانی چیٹ بوٹ کی مدد سے تعاملات اور شکایت کا تیز تر حل فراہم کرتا ہے۔پورٹل صارفین کو آن لائن شکایات درج کرنے، قانونی چارہ جوئی سے پہلے کے حل تلاش کرنے اور اپنے حقوق سے متعلق معلومات تک رسائی کے قابل بناتا ہے۔نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن نے جدید تکنیکی تدارک کو مربوط کر کے اپنی رسائی اور آپریشنل کارکردگی کو نمایاں طور پر بڑھایا ہے۔این سی ایچ کو موصول ہونے والی کالوں کی تعداد دسمبر-2015 میں 12,553 سے بڑھ کر دسمبر-2024 میں 155,138 ہو گئی ہے۔

یہ تیز رفتار ترقی ہیلپ لائن پر صارفین کے بڑھتے ہوئے اعتماد کی عکاسی کرتی ہے۔اسی طرح، ماہانہ درج کردہ شکایات کی اوسط تعداد 2017 میں 37,062 سے بڑھ کر 2024 میں 111,951 ہو گئی ہے۔اب یہ سالانہ 1.2 ملین سے زیادہ شکایات کا ازالہ کرتی ہے، جن میں سے اکثر کو 21 دنوں کے اندر حل کیا جاتا ہے۔1,169 کمپنیاں بطور شراکت دار اور اے آئی پر مبنی نظام شکایات کے تیز تر حل کو یقینی بناتا ہے۔ڈجیٹل چینلز کے ذریعے شکایات کے اندراجات تقریباً 65 فیصد ہیں، واٹس ایپ پر مبنی درخواستیں مارچ 2023 میں 3 فیصد سے بڑھ کر مارچ 2025 میں 20 فیصد تک بڑھ گئیں۔نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن (این سی ایچ) نے 25 اپریل 2025 اور اکتوبر 2025 کے درمیان صارفین کو 27.61 کروڑ روپے کی ریفنڈز کو

کامیابی سے یقینی بنایا ہے اور جسے 30 شعبوں میں حاصل کیا گیا، جس میں ریفنڈ کے دعوؤں سے متعلق صارفین کی 49,333 شکایات کا موثر حل بھی شامل ہے۔

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن 17 زبانوں میں دستیاب ہے اور صارفین کو متعدد چینلز جس میں واٹس ایپ، ایس ایم ایس، ای-میل، این سی ایچ ایپ، ویب پورٹل اور امنگ ایپ کے ذریعے شکایات درج کرانے کے قابل بناتی ہے۔ محکمہ صارفین کو ٹول فری نمبر-1915 یا آن لائن پورٹل استعمال کرنے کی ترغیب دیتا ہے تاکہ اشیا یا خدمات سے متعلق ان کے خدشات کے فوری اور موثر حل کو یقینی بنایا جاسکے۔

3. جاگو گراہک جاگو پورٹل اور موبائل ایپ

صارفین کے امور کے محکمے نے صارفین کو دھوکہ دہی کے آن لائن طریقوں سے بچانے کے لیے جدید ڈجیٹل ٹولز کا نفاذ کیا ہے۔ ایئر واٹ اے آئی سپر کمپیوٹر پر حقیقی وقت کے ذہین سائبر فزیکل سسٹم کے حصے کے طور پر تیار کیا گیا یہ ٹولز پلیٹ فارمز کے متن اور ڈیزائن کا تجزیہ کرکے ممکنہ تاریک نمونوں کی نشاندہی کرتے ہیں۔

جاگو گراہک جاگو ایپ تصدیق شدہ ای-کامرس معلومات فراہم کرتی ہے اور صارفین کو ممکنہ طور پر غیر محفوظ ویب سائٹس کے بارے میں الرٹ کرتی ہے، جبکہ جاگرتی ایپ صارفین کو مشتبہ یو آر ایل کی اطلاع براہ راست سنٹرل کنزیومر پروٹیکشن اتھارٹی کو دینے کے قابل بناتی ہے۔ جاگرتی ڈیش بورڈ پلیٹ فارمز کی اصل وقتی تشخیص فراہم کرکے نگرانی کی مزید حمایت کرتا ہے۔ اجتماعی طور پر یہ ٹولز نگرانی کو مضبوط بناتے ہیں، فوری اصلاحی کارروائی میں سہولت فراہم کرتے ہیں اور صارفین کے حقوق کے تحفظ کو تقویت دیتے ہیں۔

گہرے پیٹرن ڈیزائن کی حکمت عملی ہیں جو صارفین کو گمراہ کرنے یا دباؤ ڈالنے کے لیے استعمال کی جاتی ہیں تاکہ وہ انتخاب کریں جو وہ کرنے کا ارادہ نہیں رکھتے ہیں۔ سی سی پی اے نے اس مسئلے سے نمٹنے کے لیے ہدایات جاری کی ہیں جن میں ڈرپ کی قیمتوں کا تعین، چھپے ہوئے اشتہارات اور فوری عجلت جیسے طریقوں پر پابندی ہے، جس سے ڈجیٹل مارکیٹ پلیس میں زیادہ منصفانہ اور شفافیت کو یقینی بنایا گیا ہے۔

4. بیوروآف انڈین اسٹینڈرز (بی آئی ایس)

بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈز (بی آئی ایس) بی آئی ایس ایکٹ-2016 کے تحت ہندوستان کا قومی معیار کا ادارہ ہے۔ یہ معیارات کی تشکیل، پروڈکٹ سرٹیفکیشن اور کوالٹی اشورینس میں کلیدی کردار ادا کرتا ہے۔ معیارات کا فروغ، سرٹیفکیشن اور جانچ میں اپنی سرگرمیوں کے ذریعے بی آئی ایس محفوظ اور قابل اعتماد مصنوعات کی دستیابی کو یقینی بناتا ہے، صارفین کے لیے خطرات کو کم کرتا ہے، برآمداتی مسابقت اور درآمداتی متبادل کو سپورٹ کرتا ہے اور مارکیٹ میں مصنوعات کی تفصیلات میں غیر ضروری تنوع کو روکتا ہے۔

بائیس ہزار تین سو (22,300) سے زیادہ ہندوستانی معیارات نافذ ہیں، جن میں سے 94 فیصد بین الاقوامی معیارات کے مطابق ہیں جو انٹرنیشنل آرگنائزیشن فار اسٹینڈرڈائزیشن (آئی ایس او) اور انٹرنیشنل الیکٹروٹیکنیکل کمیشن (آئی ای سی) کے قائم کردہ ہیں۔ 2014 سے لازمی سرٹیفکیشن کا دائرہ نمایاں طور پر پھیلا ہوا ہے، 14 کوالٹی کنٹرول آرڈرز (کیو سی او ایس) کے ذریعے ریگولیٹ شدہ 106 مصنوعات سے 191 کیو سی او ایس کے علاوہ دو افقی کیو سی او ایس کے ذریعے ریگولیٹ کردہ 773 آئٹمز رکھے گئے ہیں۔

اکتوبر 2025 میں صارفین کے امور کے محکمے نے قانونی میٹرولوجی (پیکیجڈ کموڈٹیز) ترمیمی ایکٹ 2025 میں نوٹیفائیڈ کیا گیا، جس میں یہ واضح کیا گیا کہ میڈیکل ڈیوائس پیکجوں کو اب میڈیکل ڈیوائسز رولز-2017 میں بیان کردہ لیبلنگ کی ضروریات کی تعمیل کی جانی چاہیے۔ اکتوبر-2025 میں لیگل میٹرولوجی (پیکیجڈ کموڈٹیز) ترمیمی ایکٹ نوٹیفائیڈ کیا گیا، علاقائی حوالہ لیبارٹریوں اور قومی ٹیسٹنگ ہاؤسز کو تسلیم کرتے ہوئے منظور شدہ ٹیسٹنگ سینٹرز کے دائرہ کار کو بڑھایا گیا۔ جی ایس ٹی سے متعلقہ قیمتوں پر نظر ثانی کے بعد تعمیل کی حمایت کرنے کے لیے حکومت نے مینوفیکچررز اور پیکرز کو مارچ-2026 تک موجودہ پیکیجنگ استعمال کرنے کی اجازت دی ہے۔ 2025 کے استثنیٰ کے تحت وہ ریگولیٹری تعمیل کو یقینی بناتے ہوئے کاروباری کارروائیوں کو آسان بناتے ہوئے پیکجوں کو دوبارہ ڈیزائن کیے بغیر ایم آر پی ایس کو اپ ڈیٹ کر سکتے ہیں۔ نومبر-2025 میں ڈپارٹمنٹ نے قانونی میٹرولوجی (پیکیجڈ کموڈٹیز) (دوسری) ترمیمی رولز-2025 کا مسودہ جاری کیا، جس میں تجویز کیا گیا تھا کہ درآمد شدہ پیکڈ سامان فروخت کرنے والے ای-کامرس پلیٹ فارمز کو 'اصل ملک' کی بنیاد پر تلاش کے قابل اور ترتیب دینے کے قابل فلٹرز فراہم کرنا لازمی قرار دیا گیا ہے۔ دسمبر-2025 میں ایک نئی ترمیم نے یکم فروری 2026 سے تمام پان مسالہ پیکجوں کے لیے سائز سے قطع نظر تمام مطلوبہ اعلانات- جس میں خوردہ فروخت کی قیمت، کو ظاہر کرنا لازمی قرار دیا۔

مجموعی طور پر، یہ ترامیم ریگولیٹری تقاضوں کو ہموار کرتی ہیں، پیشگی ابہام کو ختم کرتی ہیں اور طبّی آلات کی لیبلنگ، پیمائش کی تصدیق اور اجناس کی پیکیجنگ سمیت مختلف شعبوں میں وضاحت کو بڑھاتی ہیں۔ تصدیقی نیٹ ورک کو وسعت دے کر انکشاف کے اصولوں کو مضبوط بنا کر اور قیمتوں میں شفافیت کو سخت کر کے یہ اصلاحات اجتماعی طور پر مستقل مزاجی، جوابدہی اور صارفین کے تحفظ کو بڑھاتی ہیں۔ مزید برآں، وہ ایک زیادہ معتبر ریگولیٹری ماحول کی حمایت کرتے ہیں جو صارفین کو باخبر انتخاب کرنے اور منصفانہ مارکیٹ کے طریقوں کو یقینی بنانے کا اختیار دیتا ہے۔

سونے اور چاندی کے زیورات کی ہال مارکنگ- بی آئی ایس کیئر ایپ: بی آئی ایس کیئر ایپ صارفین کو آسانی سے ایچ یو آئی ڈی نمبر درج کر کے ہال مارک شدہ زیورات کی خالص پن، مصنوعات کی قسم اور جیولر اور ہال مارکنگ سینٹر کی تفصیلات کو آسانی سے چیک کرنے کے قابل بناتی ہے۔ اینڈرائیڈ اور آئی او ایس دونوں پر 12 زبانوں میں مفت دستیاب- یہ صارفین کو آئی ایس آئی مارکنگ چیک کرنے، لائسنس نمبروں کی تصدیق کرنے اور مشتبہ غیر تعمیل شدہ

مصنوعات کے بارے میں شکایات درج کرنے کی بھی اجازت دیتا ہے۔ایپ باخبر خریداری کے لیے ایک قابل قدر ٹول کے طور پر کام کرتی ہے اور ملک بھر میں صارفین کے لیے محفوظ مصنوعات اور منصفانہ تجارتی طریقوں کی دستیابی کو یقینی بنانے کے لیے بی آئی ایس کی کوششوں کی حمایت کرتی ہے۔

5. نیشنل ٹیسٹنگ ہاؤس

نیشنل ٹیسٹنگ ہاؤس (این ٹی ایچ) صارفین کے امور کی وزارت، امورِ صارفین، خوراک اور عوامی تقسیم کے محکمے کے انتظامی کنٹرول کے تحت کام کرتا ہے اور یہ ہندوستان کے اہم سائنسی اداروں میں سے ایک ہے۔ ریلوے بورڈ کے تحت 1912 میں قائم کیا گیا یہ انجینئرنگ مواد اور تیار شدہ مصنوعات کی وسیع رینج کی جانچ، نظر ثانی، تشخیص اور کوالٹی کنٹرول کے لیے ایک قابل اعتماد تجربہ گاہ میں تبدیل ہو چکا ہے۔ این ٹی ایچ ٹیسٹ سرٹیفکیٹ جاری کرتا ہے جو قومی اور بین الاقوامی معیارات اور گاہک کے مخصوص تقاضوں کی تعمیل کرتے ہیں، تشخیص میں اعتماد اور معیار کو یقینی بناتے ہیں۔ انسٹی ٹیوٹ صنعت، تجارت اور معیاری بنانے میں کلیدی کردار ادا کرتا ہے، مقامی مینوفیکچرنگ کی ترقی میں معاونت کرتا ہے اور صنعتی تحقیق اور پیداوار کے درمیان ایک اہم ربط کے طور پر کام کرتا ہے۔

نیشنل ٹیسٹ ہاؤس ڈیجیٹل سلوشنز کو اپنا کر اپنی سرگرمیوں کو جدید بنا رہا ہے۔ لیبارٹری ڈیٹا آٹومیشن سسٹم (ایل ڈی اے ایس) کو دستی غلطیوں کو کم کرنے، ٹرن آراؤنڈ ٹائم کو کم کرنے اور کوالٹی ٹیسٹوں کی تکمیل کو تیز کرنے کے لیے متعارف کرایا جا رہا ہے، جس سے مجموعی صلاحیت اور کارکردگی میں اضافہ ہوگا۔ مزید برآں، ایک نئی موبائل ایپلیکیشن صنعت اور صارفین دونوں کو لیبارٹری خدمات تک آسان رسائی، مصروفیت کو ہموار کرنے اور خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے کے ساتھ فراہم کرے گی۔ این ٹی ایچ کی حالیہ کارکردگی اس کی مضبوط ترقی کی عکاسی کرتی ہے، جس میں 2024-25 میں نمونے کی جانچ 60.36 فیصد بڑھ کر 45,926 نمونوں تک پہنچ گئی، اور آمدنی 49.89 فیصد بڑھ کر 44.45 کروڑ روپے ہو گئی، جو گزشتہ مالی سال 2020-2025 سال کے ہدف کی آمدنی کے ساتھ 29.66 کروڑ روپے سے زیادہ ہے۔

خلاصہ

قومی یوم صارف-2025 صارفین کے حقوق کے تحفظ اور مارکیٹ کے اعتماد کو فروغ دینے کے ہندوستان کے مسلسل عزائم کی نشاندہی کرتا ہے۔ تھیم 'ڈجیٹل جسٹس کے ذریعے موثر اور تیز رفتاری سے نمٹنا' ڈجیٹل شکایات کے ازالے کے پلیٹ فارم جیسے ای-جاگرتی اور اپ گریڈ شدہ نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن کی مسلسل توسیع سے واضح ہے، جس نے ملک بھر میں رسائی، شفافیت اور تصفیہ کی کارکردگی کو بہتر بنایا ہے۔ پروگرام کی سرگرمیوں کی وسیع رینج، جس میں ڈجیٹل لانچ، ادارہ جاتی تعاون، بیداری کے اقدامات اور جدت طرازی کی پہچان، صارفین کو بااختیار بنانے کے لیے ایک مربوط نقطہ نظر کی نشاندہی کرتی ہے۔

جن اصلاحات اور اقدامات کا خاکہ پیش کیا گیا ہے، جس میں کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ-2019 سینٹرل کنزیومر پروٹیکشن اتھارٹی کا قیام، کنزیومر ویلفیئر فنڈ کی توسیع اور قابل رسائی شکایات کے ازالے کے طریق کار کی ترقی وفروغ ایک جوابدہ اور ٹیکنالوجی پر مبنی صارفین کے انصاف کے نظام کی طرف تبدیلی کی عکاسی کرتی ہے۔ بی آئی ایس نیشنل ٹیسٹنگ ہاؤسز اور لیگل میٹرولوجی فریم ورک کے ذریعے ہونے والی پیشرفت نے تجارت میں کوالٹی ایشورنس، معیاری کاری اور درستگی کو مزید مضبوط کیا ہے۔ اجتماعی طور پر، یہ اقدامات ایک منصفانہ، شفاف اور صارفین پر مرکوز ماحولیاتی نظام کی جانب مسلسل پیش رفت کا مظاہرہ کرتے ہیں جو اس بنیادی پیغام کو تقویت دیتے ہیں کہ باخبر اور بااختیار صارفین صحت منداور مساوی معیشت کے مرکز میں ہیں۔

حوالہ جات

صارفین کے امور، خوراک اور عوامی تقسیم کی وزارت

https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/1743657766_AR%202024-25_Eng_1744632582.pdf
https://consumeraffairs.gov.in/
https://doca.gov.in/ccpa/
https://e-jagriti.gov.in/
https://jagograhakjago.gov.in/
https://www.bis.gov.in/the-bureau/about-bis/?lang=en
https://consumeraffairs.gov.in/pages/legal-metrology-overview
https://consumeraffairs.gov.in/pages/national-test-house

پریس انفارمیشن بیورو (پی آئی بی) پریس ریلیز

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2157241
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2190535&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2179780&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2087600&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2187416&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2088051&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2087245&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleseDetailm.aspx?PRID=2077618&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2178951&reg=3&lang=2
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2111506&reg=3&lang=2

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2198764&reg=3&lang=1

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2183777

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2184053

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2168208

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2188363

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2198215

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2165412&reg=3&lang=2

Click here to download PDF

*****

PIB Headquarters
National Consumer Day
’’Efficient and Speedy Disposal through Digital Justice”
(Release ID: 2207673)

ش ح۔ظا۔ج

UR No. 3821