



Voice of Consumer

2nd Edition- Vol. 1



NEWSLETTER OF DIRECTORATE OF PROVINCIAL CONSUMER PROTECTION COUNCIL, PUNJAB



MESSAGE FROM MR. SAEED AKHTAR ANSARI DIRECTOR, ON THE OCCASION OF CONSUMER FOOD SAFETY & QUALITY CONFERENCE, KARACHI

In present time, protection and promotion of consumer rights and safety float up among the priorities. The dishonest elements in the society are flourishing by trading and exploiting through substandard and deceptive products. Such disruptive elements also cause threat to the health and safe living of the community. All regimes have an imperative responsibility in protecting the public from the inherent exploitation in such widespread range. In this context Government of the Punjab has taken so many initiatives for the welfare of the general masses of the Province, by providing them relief at their doorsteps against substandard products and faulty services. Punjab Government has been at the forefront by enacting and implementing Punjab Consumer Protection Act. A dynamic institutional arrangement strengthened by Consumer Courts & District Consumer Protection Councils is available to dispense with speedy and timely justice to the public by resolving their grievances against faulty services and defective products. While, there are no such institutional arrangements present in any other province of the country.

On the other hand civil society is also performing a fundamental role for the welfare of consumers. I appreciate the long term enthusiastic efforts of the Consumers Association of Pakistan (CAP) to defend and promote the interests of Pakistani consumers and its active role in policy making process. CAP is always striving to create awareness among consumers through arranging programs like "Consumers Food Safety & Quality (CFSQ) Conference". Which provides, supervisory bodies and production stakeholders, an incomparable occasion to congregate, work together and concentrate on areas of common concern in such an unregulated market system? I pray for their success as consequences of their achievements will results into the contented consumer which is the true foundation of a healthy economy and prosperous society.



Dr. Shujat Ali, Secretary Government of the Punjab Industries, Commerce and Investment Department addressing a Seminar on "Consumer Rights" after inaugurating the ceremony of foundation laying of District Consumer Protection Council (DCPC) and District Consumer Court (DCC) complex, Gujranwala.



BRIEF OF FOUNDATION LAYING CEREMONY OF DISTRICT CONSUMER PROTECTION COUNCIL (DCPC) AND DISTRICT CONSUMER COURT (DCC), GUJRANWALA

The foundation laying ceremony of the first ever DCPC and DCC complex, Gujranwala in Punjab was held, in which the following honourable guests participated;

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Mr. Bilal Yaseen | MNA/ Chairman Price Control Committee, |
| 2. Dr. Shujat Ali | Secretary to Government of the Punjab, Industries, Commerce & Investment Department (IC&I) |
| 3. Mr. Mazhar Hussain Chaudhary | Presiding Officer DCC, Gujranwala |
| 4. Mr. Saeed Akhtar Ansari | Director, Provincial Consumer Protection Council (PCPC), Punjab |
| 5. Barrister Nabeel Ahmed Awan | DCO, Gujranwala |
| 6. Mr. Zaigham Ullah Sansi | President District Bar Association (DBA), Gujranwala |

Non official members of DCPC, Gujranwala Mr. Zahid Mumtaz, Mian Atta-ur-Rehman, Mr. Muhammad Israel, Mian Muhammad Idrees, Mrs. Samina Irfan and Mrs. Perveen Sheikh were also present on the occasion. The Executive Engineer Provincial Buildings, Mr. Riaz Ahmed Khan presented technical briefing about the building of complex.

BRIEF OF SEMINAR ON CONSUMER RIGHTS

A seminar on consumer rights was also conducted in District council Hall Gujranwala in which people from all walks of life participated. **Secretary, IC&I**, appreciated the keen interest of people regarding seminar on consumer protection. He underlined the warm participation of public in the activities conducted by the Government for their awareness. **Mr. Saeed Akhtar Ansari**, Director, PCPC, explained Consumer Protection mechanism in Punjab which is available to provide free of cost speedy justice to public against defective products and faulty services. **Mr. Bilal Yaseen**, MNA/Chairman Price control committee, Punjab, said that the Government of the Punjab has taken many initiatives for the welfare of general public and Consumer Courts & Consumer Council's are one out of various such welfare oriented steps to protect and promote consumer's rights. **Barrister Nabeel Ahmed Awan**, DCO, Gujranwala, congratulated the people of the Gujranwala for construction of Punjab's first ever DCPC & DCC complex in their district. **Mr. Mazhar Hussain Ch.**, Presiding Officer, Gujranwala, threw light on consumer rights and role of Consumer Court in implementation and protection of these rights. The President District Bar, non-official members and other speakers appreciated the efforts of Punjab Government for its landmark welfare steps to provide relief/justice to general public at their doorsteps.



Left to Right: Mr. Asim Ali Awan AD(L) DCPC, & Ch. M. Farooq Registrar DCC, GRW welcome the Honourable Guests at Katchery Compound in front of DCPC/DCC complex.



Foundation laying ceremony of Complex



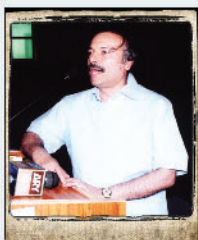
Briefing about Complex Building
By X-EN Provincial Buildings Mr. Riaz Ahmed Khan



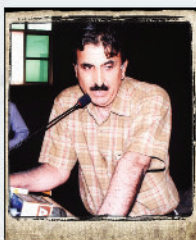
Right to Left: Mr. Saheed Aslam Jooria, Secretary DBA, Mr. Mazhar Hussain Ch. Presiding Officer, DCC Grw., Mr. Saeed Akhtar Ansari, Director, PCPC, Barrister Nabeel Ahmed Awan, DCO/Authority/Chairperson DCPC Grw., Mr. Bilal Yaseen, MNA/Chairman, Price Control Committee, Dr. Shujat Ali, Secretary IC&I, Mr. Zaigham Ullah Sansi, President DBA, Grw., Mr. Nasir Rafiq, Chief WTO, Mian Zahid Mumtaz, Non-official Member, DCPC Grw.



Barrister Nabeel Ahmed Awan, DCO/Authority/Chairperson, DCPC, Gujranwala.



Mr. Saeed Akhtar Ansari, Director, Provincial Consumer Protection Council, Punjab.



Mr. Mazhar Hussain Ch. Presiding Officer, DCC, Gujranwala.



Dr. Shujat Ali, Secretary, Industries, Commerce & Investment.



Mr. Bilal Yaseen, M.N.A., Chairman Price Control Committee, Punjab.

صارف عدالت کے چند فیصلے:

عنوان: طارق اقبال بنام نور پور ملک وغیرہ

تاریخ اندراج: 07-05-2011 تاریخ فیصلہ: 15-07-2011

مدعی نے نور پور ملک کے دو پیکٹ خریدے جو کہ ناقص پائے گئے اگلے روز وہ دکان پر گیا تاکہ پیکٹ واپس کیے جاسکیں، لیکن دکان دار نے واپسی سے انکار کر دیا، مدعی نے تحفظ صارف کونسل، ملتان میں اس کے خلاف درخواست دائر کی جس نے ریفرنس / مقدمہ ضلعی صارف عدالت، ملتان میں بھیج دیا۔ متذکرہ دودھ کے تجزیہ کی رپورٹ حاصل کرنے کے بعد عدالت نے فروخت کنندہ کو حکم دیا کہ نور پور ملک کے تمام پیکٹ دکان سے ہٹائے جائیں اور تیار کنندہ کو میٹھی پکڑی سے روک دیا تا وقتیکہ کہ وہ متعلقہ گورنمنٹ پبلک اینالسٹ سے دودھ کے معیاری ہونے کا سرٹیفکیٹ حاصل کرے۔ مزید برآں ضلعی رابطہ آفیسر ملتان کو حکم دیا گیا کہ وہ ملتان کی مارکیٹ سے متذکرہ دودھ کے تمام پیکٹ ہٹا دے، ضلعی آفیسر سرگودھا کو تاکید کی گئی کہ وہ سرگودھا میں متذکرہ دودھ کی تیاری رکوا دے اور تمام شاک سرگودھا مارکیٹ سے ہٹا دے۔ تیار کنندہ کو مبلغ / 100000 روپے جرمانہ کیا گیا اور مدعی کے عدالتی اخراجات و پینوں کی قیمت کی ادائیگی کا حکم سنایا گیا۔

عنوان: اسد علی عمران بنام پاکولا پروڈکٹس لمیٹڈ وغیرہ

تاریخ اندراج: 26-05-2011 تاریخ فیصلہ: 12-07-2011

مدعی نے پاکولا ڈریک کا پیکٹ دکان سے خریدا جو کہ ناقص پایا گیا اور اس پر تاریخ معیاد درج نہ تھی، مدعی نے لیگل نوٹس پر معاملہ حل نہ ہونے کے بعد مقدمہ صارف عدالت، ملتان میں دائر کیا۔ صارف عدالت نے پبلک اینالسٹ سے رپورٹ حاصل کی جس کے مطابق پاکولا مشروب معیاری نہ تھا اور اس پر تاریخ معیاد درج نہ تھی۔ صارف عدالت نے دکان دار کو پینوں کی قیمت لوٹانے اور مبلغ / 2000 روپے بطور جرمانہ اور مقدمے کے اخراجات و کونسل کی فیس مبلغ / 5000 روپے ادا کرنے کا حکم دیا۔ جبکہ تیار کنندہ کو اس غیر معیاری پروڈکٹ کی تیاری اور اس کی ترسیل روکنے، غیر معیاری ترسیل شدہ مال مارکیٹ سے اٹھانے اور تازہ و معیاری مال جس پر تاریخ معیاد درج ہو سلائی کرنے کا حکم جاری کیا، ضلعی رابطہ آفیسر خانیوال کو حکم دیا گیا کہ وہ متذکرہ مال خانیوال شہر کی مارکیٹ سے ہٹانے کے ساتھ ساتھ اس کی تیاری پر پابندی لگا دے تا وقتیکہ تیار کنندہ کو الٹی کنٹرول ڈیپارٹمنٹ سے معیاری پروڈکٹ کا سرٹیفکیٹ حاصل کر لے اور مصنوعات پر تاریخ معیاد کا اندراج بھی کیا گیا ہو۔

پنجاب تحفظ صارف ایکٹ کے نفاذ میں ضلعی رابطہ آفیسر اتھارٹی کا کردار:

پنجاب حکومت نے صارفین کے حقوق و مفادات کو غیر معیاری مصنوعات و ناقص خدمات کے خلاف تحفظ فراہم کرنے اور پروان چڑھانے کے لیے پنجاب تحفظ صارف ایکٹ کا نفاذ کیا۔ حکومت پنجاب نے ضلعی رابطہ آفیسر کی زیر نگرانی ضلعی تحفظ صارف کونسلز اور پریزائیڈنگ آفیسرز کے زیر نگرانی ضلعی صارف عدالتیں صوبہ پنجاب میں قائم کیں تاکہ پنجاب تحفظ صارف ایکٹ کا موثر اطلاق عمل میں لایا جاسکے۔ ضلعی رابطہ آفیسر اتھارٹی کو متذکرہ ایکٹ کی دفعہ 23 کے تحت انتہائی موثر و مدداری سوچی گئی ہے۔ اتھارٹی کو دفعات 11، 16، 18 اور 19 کی خلاف ورزی پر مبلغ / 50000 روپے تک جرمانہ کرنے کے اختیارات تفویض کئے گئے ہیں۔ دفعہ 11 جزائے ترکیبی، معیار، تاریخ تیاری اور انتہائی تاریخ استعمال کا مصنوعات پر درج ہونے سے متعلق ہے۔ دفعہ 16 خدمات مہیا کرنے والے کی اہلیت و قابلیت اور وہ مصنوعات جو وہ خدمات کی فراہمی کیلئے استعمال کرنا چاہتا ہے اس کے معیار کی بابت صارف کو معلومات فراہم کرنے سے متعلق ہے۔ دفعہ 18 کے تحت تیار کنندہ کو تاجر کیلئے لازم ہے کہ وہ کاروبار کی جگہ پر اشیاء برائے فروخت کی قیمتوں کی فہرست فراہم کرے۔ دفعہ 19 کے مطابق تیار کنندہ اور تاجر کیلئے لازم ہے کہ وہ صارف کو اشیاء کی رسید جاری کرے دفعہ 23 (4) کے تحت ضلعی رابطہ آفیسر اتھارٹی کے پاس اختیار ہے کہ وہ متذکرہ قانون کے تحت ناقص مصنوعات و خدمات کی بابت اپنے طور پر انکوائری کرے اور اس بابت اوپر بیان کی گئیں چاروں دفعات کی خلاف ورزی کی صورت میں مبلغ / 50000 روپے تک جرمانہ کرے، اور قانون کی دیگر دفعات کی خلاف ورزی کی صورت میں ریفرنس / مقدمہ صارف عدالت بھیج دے۔

ٹریڈنگ ورکشاپ برائے "معلومات کا حق" کے دوران تحفظ صارف نظام کی بابت آگاہی:

صوبائی تحفظ صارف کونسل کے مندرجہ ذیل آفیسرز نے مذکورہ ورکشاپ میں شمولیت کی!

اسسٹنٹ ڈائریکٹر (لیگل)

شاہد محمود بٹ

ڈپٹی ڈائریکٹر (ایڈمن)

محمد فضل خان

سپریٹنڈنٹ (لیگل)

خالد محمود

اسسٹنٹ ڈائریکٹر (کیمیکل)

خالد رفیق اعوان

پبلک وپرائیویٹ اداروں کے نمائندوں نے اس ورکشاپ میں شرکت کی، شرکاء کو کونسل کے آفیسرز نے متذکرہ قانون اور اس کے تحت قائم عدالتوں اور کونسل کی صارفین کے حقوق کے لیے کارکردگی سے متعلق آگاہ کیا۔ صارفین کے حقوق کے تحفظ اور انصاف کے حصول سے متعلق معلوماتی لٹریچر بھی شرکاء کو فراہم کیا گیا، شرکاء نے صارف قانون کو سراہا اور اس کے تحت کام کرنے والی صارف عدالتوں اور کونسل کی کارکردگی کی تعریف کے ساتھ ساتھ صوبائی تحفظ صارف کونسل کی ٹیم کی بھی صارف قانون سے متعلق آگاہی فراہم کرنے پر شکر یہ ادا کیا۔ بعد ازاں جناب مختار احمد علی، (ایگزیکٹو ڈائریکٹر) ہنٹر فارینکس اینڈ ڈویلپمنٹ انیشیایوز، نے معلومات کے حق سے متعلق پکچر دیا، شرکاء نے تحفظ صارف کے نظام کے بارے میں سوالات کیے جن کے سیر حاصل جوابات کونسل کے آفیسرز نے دیے۔ صوبائی کونسل کے آفیسرز نے شرکاء سے درخواست کی کہ وہ اپنے اپنے اداروں میں پنجاب تحفظ صارف قانون کے بارے میں آگاہی پروگرام کا انعقاد و کونسل ہذا کے تعاون سے کریں۔



Mr. Zaigham Ullah Sansi,
President DBA, Gujranwala.



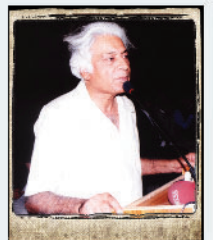
Mr. Asim Ali Awan,
Assistant Director Legal /
Secretary, DCPC, Gujranwala.



Ch. M. Farooq,
Registrar, DCC, Gujranwala.



Mrs. Parveen Sheikh,
Non Official Member, DCPC,
Gujranwala.



Mr. Zahid Mumtaz,
Non Official Member, DCPC,
Gujranwala.

پنجاب تحفظ صارف ایکٹ 2005ء کے تحت آپ اپنے حقوق اور مفادات کے تحفظ کے لئے رابطہ کر سکتے ہیں، اگر



صارف عدالت میں دعویٰ دائر کرنے کیلئے

- 1- ناقص مصنوعات یا خدمات فراہم کرنے والے کو اپنے نقصان کے ازالے کیلئے 15 دن کا نوٹس دیں جبکہ ڈی سی او اتھارٹی کو درخواست دینے کیلئے نوٹس کی ضرورت نہیں ہے
- 2- معاملہ حل نہ ہونے کی صورت میں سادہ کاغذ پر اپنے نام، پتہ، شناختی کارڈ اور نوٹس کی کاپی کے ساتھ دعویٰ دائر کریں
- 3- دستاویزی ثبوت (رسید وغیرہ اگر موجود ہو تو) منسلک کریں

نوٹ: یاد رہے کہ عدالت میں دعویٰ دائر کرنے پر کورٹ فیس نہیں لی جاتی۔

صارف عدالتیں

لاہور 360 رپواں کا ڈاؤن - فون: 042-37223822-24	ساہیوال 36/C فریڈ ٹاؤن - فون: 040-9200127-8	ملتان 430/17-B/XII، گلی نمبر 1، نزد چنگی نمبر 1، وقاص ٹاؤن، پل واصل - فون: 061-4784516-17	ڈیرہ غازی خان مکان نمبر 50/Z، ماڈل ٹاؤن، گدائی روڈ - فون: 064-2474100	راولپنڈی مکان نمبر 222/5، خادم حسین روڈ، ہالقاہل ڈی آئی جی آفس، کیٹ، فون: 051-5121570
گجرات مکان نمبر 116/A، شادمان کالونی، نزدیک پٹرول پمپ - فون: 053-3601660	سیالکوٹ کیٹ ویکالونی، نزد علی قوچ خانہ سٹاپ - فون: 052 9250581	گوجرانوالہ نزدیک آفس پروڈکٹس کوآپریٹو بینک، سول لائنز - فون: 055-3732254, 055-3824004	بہاولپور مکان نمبر 42/A، پوسٹ شہید روڈ، ماڈل ٹاؤن -A- فون: 062 2880225	سرگودھا بگڈ نمبر 10، مکان نمبر 11، ہالقاہل سرکٹ ہاؤس، سول لائنز - فون: 048 9236021
فیصل آباد P-61، جناح کالونی - فون: 041-9201455				

صارف کونسلز (دفاتر)

لاہور ڈائریکٹوریٹ آف انٹرنل سٹریٹ، پوچھ ہاؤس، ملتان روڈ - فون: 042-99213695-96	ساہیوال 248-A، فتح شیر کالونی، مین مارکیٹ - فون: 040-9239076 فیکس: 040 9200199	ملتان مکان نمبر 2-C، جس آباد کالونی - فون: 061-9239130	ڈیرہ غازی خان دوسری منزل نمبر پلازہ، نزد سول لائنز پولیس اسٹیشن، بلاک -L- فون: 064-2466283	راولپنڈی مکان نمبر 6/B-II، نزد عبداللہ جان مسجد، کالی ٹنکی، بلاک -B-، سیٹلائٹ ٹاؤن - فون: 051-9242896
گجرات نورسٹر ہیٹ، شادمان نزدیکی پٹرول پمپ، لکڑی رجن شہید روڈ - فون: 053 3537811	سیالکوٹ مکان نمبر 300، شاہ فیصل روڈ، ماڈل ٹاؤن - فون: 052-3256422 فیکس: 052 3256421	گوجرانوالہ مکان نمبر 4، سنگھ سٹریٹ، جدید ٹیکسٹائل، ڈی سی روڈ - فون: 055-9201284	بہاولپور مکان نمبر 20/A، فرسٹ فلور، محمدیہ کالونی، نورسٹر روڈ - فون: 062-28807080	سرگودھا 54/12-A، سیٹلائٹ ٹاؤن - فون: 048-9230911
فیصل آباد 4W/A، نزد پولیس اسٹیشن، مدنیہ ٹاؤن - فون: 041-9239085				



حکومت پنجاب
انٹرنل سٹریٹ، کامرس اینڈ انویسٹمنٹ ڈیپارٹمنٹ



ڈائریکٹوریٹ آف صوبائی تحفظ صارف کونسل، پنجاب
لاہور - 135، ماڈل ٹاؤن، لاہور۔

فون: 042-35855510, 35857927, 35851510
فیکس: 042-35855062
ویب سائٹ: <http://pcpc.punjab.gov.pk>