

صارفین کے معاملوں کے بارے میں اکثر پوچھے جانے والے سوالات Frequently asked questions about consumer affairs

اس معلومات کا اطلاق انگلینڈ، ویلز اور ناردرن آئرلینڈ پر ہوتا ہے۔

- 2 کیا واپس کی جانے والی اشیاء کیلئے دکانوں کو رقم واپس دینا ہوتی ہے؟
- 2 کسی دکان کو واپس کی جانے والی اشیاء کیلئے کیا مجھے کریڈٹ نوٹ لے لینا چاہئے؟
- 2 کسی نے میرے لئے کرسمس کا ایسا تحفہ خریدا ہے جو مجھے نہیں چاہئے۔ کیا میں اسے اُس دکان پر واپس لے جا سکتا/سکتی ہوں اور اپنے پیسے واپس لے سکتا/سکتی ہوں جہاں سے یہ خریدا گیا ہے؟
- 3 میں نے سیل سے کوئی چیز خریدی تھی جسے میں واپس کرنا چاہتا/چاہتی ہوں، اس سلسلے میں میرے کیا حقوق ہیں؟
- 4 کیا مجھے وہ چیزیں قبول کر لینی چاہئیں جو بالکل اس طرح کی نہیں ہیں جن کا میں نے آرڈر دیا تھا؟
- 4 میں نے جس سروس/اشیاء آرڈر دیا ہے اگر میں انہیں منسوخ کرنے کا فیصلہ کروں تو کیا مجھے ڈپازٹ واپس مل سکتا ہے؟
- 5 ایک بلڈرجسے میں نے کام دیا ہے وہ کام کو ختم کرنے کیلئے بہت زیادہ وقت لگا رہا ہے۔ کیا کوئی ایسا طریقہ ہے کہ میں اسے کام ختم کرنے پر مجبور کر سکوں؟
- 5 میں نے جو چیز خریدی ہے اس کے ساتھ ایک گارنٹی ہے۔ اس میں دراصل کیا کچھ شامل ہے؟
- 6 میں نے سیل میں ایک چیز خریدی جو کہ نقص والی ہے۔ کیا میں اپنے پیسے واپس طلب کر سکتا/سکتی ہوں؟
- 6 ایک پری پیڈ کارڈس طرح سے میری مدد کر سکتا ہے؟
- 6 مجھے ایک نقص والی کارپینچی گئی ہے لیکن ڈیلر معاملے پر بات کرنے سے انکار کرتا ہے۔ میں آگے کیا کچھ کر سکتا/سکتی ہوں؟
- 6 میں نے اخبار میں ایک پرائیوٹ اشتہار سے ایک چیز خریدی لیکن یہ نقص والی ہے۔ مجھے کون سے حقوق حاصل ہیں؟
- 7 مجھے ایک ذاتی خط موصول ہوا ہے جس میں مجھے بتایا گیا ہے کہ میں نے لائٹری کا ایک انعام جیتا ہے۔ میں یہ کیسے معلوم کر سکتا/سکتی ہوں کہ یہ اصلی ہے یا نہیں؟

کیا واپس کی جانے والی اشیاء کیلئے دکانوں کو رقم واپس دینا ہوتی ہے؟

کسی دکان سے خریدی جانی اشیاء کو اس مقصد کیلئے موزوں ہونا چاہئے جس کیلئے یہ خریدی گئی ہیں، دی جانے والی کسی تفصیل کے مطابق ہونا چاہئے اور اسے تسلی بخش معیار کا ہونا چاہئے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اشیاء کو اس طرح کا ہونا چاہئے جس کی آپ معقول توقع کر رہے ہیں اس کا خیال رکھتے ہوئے کہ آپ نے قیمت ادا کی ہے۔ اگر ان تقاضوں کو پورا نہیں کیا جاتا تو پھر ہو سکتا ہے کہ آپ کو قانونی حق حاصل ہو کہ آپ انہیں رد کر سکیں اور اپنے پیسے واپس لے سکیں۔ اگر آپ چند دنوں کیلئے واپس دکان پر نہیں جاسکتے تو آپ کو ٹیلی فون کرنا چاہئے اور بیچنے والے کو بتائیں کہ آپ کو اشیاء کے ساتھ مسئلہ ہے اور یہ کہ آپ انہیں رد کرنا اور پیسے واپس لینا چاہتے ہیں۔

اگر آپ نے کسی چیز کو کئی ہفتے تک ٹھیک طریقے سے چیک کئے بغیر رکھ چھوڑا ہے اور پھر آپ کو کسی مسئلے یا نقص کا پتہ چلتا ہے، تو پھر ہو سکتا ہے کہ آپ کو اسے لوٹانے میں اور پیسے واپس لینے میں مشکل کا سامنا کرنا پڑے کیونکہ آپ کے پاس جسے 'مناسب' وقت کہا جاتا ہے وہ تھا جس کے دوران آپ اشیاء کو استعمال کر سکتے تھے۔ اس بات کی کوئی قانونی وضاحت نہیں ہے کہ 'مناسب' وقت کتنا ہے۔

کسی دکان کو واپس کی جانے والی اشیاء کیلئے کیا مجھے کریڈٹ نوٹ لے لینا چاہئے؟

اگر آپ اشیاء بیچنے والے کے پاس واپس لے جاتے ہیں کیونکہ ان کا معیار غیر تسلی بخش ہے، جس مقصد کیلئے ہیں یہ اسے پورا نہیں کرتیں یا اپنی تفصیل کے مطابق نہیں ہیں تو پھر آپ کیلئے کریڈٹ نوٹ لے لینا ضروری نہیں ہے، آپ اپنے قانونی حقوق کے اندر اندر ہیں کہ آپ اپنے پیسے واپس طلب کر سکیں۔

تاہم، اگر آپ اس وقت کریڈٹ نوٹ لے لیتے ہیں جب کہ آپ اپنے پیسے واپس لینے کے حق دار تھے، تو پھر آپ بعد میں اپنی رائے کو نہیں بدل سکتے تاہم آپ یہ ثابت نہ کر سکتے ہوں کہ بیچنے والے نے آپ کو کریڈٹ نوٹ لینے پر مجبور کیا تھا۔

اگر آپ کسی بیچنے والے کے پاس چیزیں اس لئے واپس لے گئے ہیں کہ آپ نے ان کے بارے میں محض اپنی رائے بدل لی ہے، مثال کے طور پر درحقیقت آپ کو رنگ پسند نہیں ہے، تو پھر آپ کو کوئی قانونی حق حاصل نہیں ہوگا کہ آپ اپنے پیسے واپس طلب کر سکیں۔ اگر بیچنے والے نے آپ کو کریڈٹ نوٹ کی پیشکش کی ہے تو ان حالات میں وہ اس سے زیادہ کچھ کر رہے ہیں جس کا قانون تقاضا کرتا ہے۔

کسی نے میرے لئے کرسمس کا ایسا تحفہ خریدا ہے جو مجھے نہیں چاہئے۔ کیا میں اسے اُس دکان پر واپس لے جا سکتا ہوں
ہوں اور اپنے پیسے واپس لے سکتا ہوں جہاں سے یہ خریدا گیا ہے؟

ہو سکتا ہے کہ دکان والے آپ کی رقم واپس دینے پر راضی ہو جائیں، لیکن قانون میں ایسی کوئی بات نہیں ہے جو کہتی ہے کہ انہیں ایسا کرنا چاہئے۔

تاہم ہائی اسٹریٹ کے بہت سے کاروبار کرنے والوں کی 'اشیاء واپس کرنے کی پالیسیاں' ہوتی ہیں جو آپ کو محض آپ کے بنیادی قانونی حقوق سے زیادہ سہولیات فراہم کرتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی ایسا تحفہ ملے جو آپ کو پسند نہ ہو تو جس دکان میں اشیاء واپس کرنے کی پالیسی ہوتی ہے، ہو سکتا

ہے کہ وہ آپ کو رقم واپس کرنے، اشیاء کو تبدیل کرنے، کریڈٹ نوٹ دینے یا گفٹ واؤچر کی پیشکش کریں۔ ہو سکتا ہے کہ اس بات کے لئے بھی کوئی وقت مقرر کیا گیا ہو جس میں آپ کو اشیاء واپس دکان پر لے جانی چاہئیں۔ اگر کسی دکان میں اشیاء واپس کرنے کی پالیسی ہو، تو انہیں اس پر عمل کرنا چاہئے۔ دکان میں لگے ہوئے نوٹس کی تلاش کیجئے جس میں آپ کو پالیسی کے بارے میں بتایا گیا ہو، یا دکان میں کام کرنے والے عملے سے دریافت کیجئے کہ آیا ان کی دکان میں کوئی ایسی پالیسی ہے۔

بے شک دکان میں اشیاء واپس کرنے کی پالیسی نہ بھی ہو، تب بھی ہو سکتا ہے وہ اخلاقاً اشیاء واپس لینے کی پیشکش کریں، خاص طور پر کرسمس کے بعد۔ اس بات کا امکان ایسی چھوٹی دکانوں میں کم ہوتا ہے جن میں اشیاء کو واپس کرنے کی پالیسیوں کی استعداد نہیں ہوتی یا جو اچھے اخلاق کا مظاہرہ نہیں کرتے۔

اگر آپ کوئی تحفہ واپس کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو اس بات کا اطمینان کرنا چاہئے کہ وہ بالکل صحیح حالت میں ہو اور اسے استعمال نہ کیا گیا ہو۔ آپ کو اس کی رسید فراہم کرنی چاہئے، بے شک بعض دکاندار رسید کے بغیر بھی اشیاء کو تبدیل کر دیں گے۔ اگر آپ کے پاس رسید نہ ہو تو اس کی جگہ آپ اُس شخص کا بینک یا کریڈٹ کارڈ اسٹیٹمنٹ استعمال کرنے کی کوشش کر سکتے ہیں جس نے تحفہ خریدا تھا۔ اگر تحفہ کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ کو استعمال کر کے خریدا گیا تھا، تو واپس ملنے والی رقم عام طور پر اُسی کارڈ پر واپس جمع کی جائے گی، اس لئے اگر آپ اپنے تحفے کی جگہ نقد رقم حاصل کرنا چاہیں تو ممکن ہے آپ کو رقم کا انتظام کرنے کے لئے اسی فرد کو ساتھ لے جانا پڑے جس نے وہ خریدا تھا۔

یہ بات مت بھولنے کہ اگر آپ کے تحفے میں کوئی نقص ہو تو آپ کے کچھ حقوق ہوتے ہیں، اور دکان والوں کو اس بارے میں کچھ کرنا چاہئے۔ ہو سکتا ہے آپ کو اپنی طرف سے اُس شخص سے شکایت کرنے کی درخواست کرنی پڑے جس نے یہ تحفہ خریدا تھا۔ بہر حال، آپ خود بھی شکایت کر سکتے ہیں، بشرطیکہ اسے خریدتے وقت اُس شخص نے دکاندار سے اس بات کا ذکر کیا تھا کہ وہ اسے آپ کو تحفے کے طور پر دینے والا تھا۔ کوئی بھی ایسی تحریر دستیاب ہونا مددگار ہو سکتی ہے جس سے یہ ظاہر ہو کہ دکاندار اسے فروخت کرتے وقت اس بات سے باخبر تھا۔

میں نے سیل سے کوئی چیز خریدی تھی جسے میں واپس کرنا چاہتی / چاہتا ہوں، اس سلسلے میں میرے کیا حقوق ہیں؟

آپ کو محض اس بات کے لئے کوئی چیز واپس دکان میں لے جانے کا حق حاصل نہیں ہے کہ آپ نے گھر پہنچنے کے بعد اسے لینے کے بارے میں اپنا ارادہ بدل دیا ہے۔ اس کا اطلاق اس وقت بھی ہوتا ہے چاہے آپ نے اسے سیل میں خریدا ہو یا کسی دوسرے وقت میں خریدا ہو۔

بہر حال، یہ پوچھنے کے لئے دکان پر واپس جانا فائدہ مند ہو سکتا ہے کہ آیا وہ اسے واپس کریں گے۔ بہت سی دکانوں، خاص طور پر ہائی اسٹریٹ کی بڑی دکانوں میں اشیاء کو واپس کرنے کی پالیسی ہوتی ہے، جس کا مطلب یہ ہے کہ وہ آپ کو اشیاء واپس کر کے اُسی کے برابر رقم، اشیاء کو تبدیل کرنے، کریڈٹ نوٹ یا گفٹ واؤچر حاصل کرنے کی اجازت دیں گے۔ یہ کام کرنے کے لئے عام طور پر کچھ وقت مقرر کیا جاتا ہے۔

یاد رکھئے کہ قانونی طور پر دکانوں سے یہ تقاضا نہیں کیا جاتا کہ وہ آپ کو وہ چیزیں واپس کرنے کی اجازت دیں جو آپ رکھنا نہیں چاہتے، اور عام طور پر جو دکانیں آپ کو ایسا کرنے کی اجازت دیتی ہیں، ہو سکتا ہے وہ بھی سیل میں خریدی گئی اشیاء کو واپس کرنے کی اجازت نہ دیں۔

اگر آپ کو کوئی چیز پسند نہ ہو اور آپ اُس کو واپس کرنا چاہیں تو اس کا بہترین طریقہ یہ ہے کہ اسے خریدنے سے پہلے سیلز اسٹنٹ سے ایک معاہدہ کر لیں۔ اگر آپ نے اس قسم کا انتظام کیا ہو، تو دکان والوں کا فرض بنتا ہے کہ وہ اس پر عمل کریں۔

لیکن، اگر خریدی گئی چیز میں کوئی نقص ہے، تو آپ کو اسے واپس کرنے کا حق حاصل ہوگا۔ صورت حال کے مطابق، ہو سکتا ہے آپ کو اس کی پوری رقم یا کچھ رقم واپس لینے یا اس کی مرمت کروانے یا اسے تبدیل کروانے کا حق حاصل ہو۔ آپ اس کے عوض کریڈٹ نوٹ یا گفٹ واؤچر لینے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں، لیکن اگر آپ کسی دوسرے طریقے سے مسئلے کو حل کر سکیں تو آپ کے لئے ایسا کرنا لازمی نہیں ہے۔

آپ کو یہ حقوق حاصل ہیں، چاہے آپ کوئی چیز سیل میں خریدیں یا کسی دوسرے وقت میں۔ اگر دکان والے آپ سے کوئی اور بات کہیں، تو وہ قانون کی خلاف ورزی کریں گے، اور آپ کو اپنے مقامی ٹریڈنگ اسٹینڈرڈز یا پارٹنمنٹ میں رپورٹ کرنی چاہئے۔

تاہم، سیل کی بعض اشیاء میں کسی نقص کی وجہ سے اُس کی قیمت کم کی جاسکتی ہے، اس لئے خریدنے سے پہلے انہیں اچھی طرح سے چیک کیجئے۔ اگر فروخت کرنے سے پہلے آپ کے لئے اُس نقص کی نشاندہی کی گئی تھی، مثلاً سائن لیبل پر لکھا ہوا تھا، یا شاپ اسٹنٹ نے اس کی نشاندہی کی تھی، تو دکان والوں کے لئے اُس چیز کو واپس لینا لازمی نہیں ہے۔ اس کا اطلاق اُس صورت میں بھی ہوتا ہے اگر آپ کے لئے نقص کی نشاندہی نہیں کی گئی تھی، لیکن یہ اتنا واضح تھا کہ آپ کو اسے نوٹ کرنا چاہئے تھا۔

اگر آپ کے لئے نقص کی نشاندہی نہ کی گئی ہو اور وہ واضح بھی نہیں تھا، تو آپ اپنے حقوق پر زور دے سکتے ہیں۔

کیا مجھے وہ چیزیں قبول کر لینی چاہئیں جو بالکل اس طرح کی نہیں ہیں جن کا میں نے آرڈر دیا تھا؟

اگر آپ نے کسی خاص چیز کا آرڈر دیا ہے اور یہ وہ چیز نہیں ہے جو آپ کو دی گئی ہے تو آپ کیلئے اسے اپنے پاس رکھنا ضروری نہیں ہے۔ آپ کو بیچنے والے کو وضاحت کے ساتھ لکھنا چاہئے کہ آپ کو یہ چیزیں نہیں چاہئیں کیونکہ یہ وہ نہیں ہیں جن کا آرڈر دیا گیا تھا اور یہ کہ آپ ان کیلئے ادائیگی نہیں کریں گے۔

آپ بیچنے والے سے کہہ سکتے ہیں کہ وہ چیز کو اس چیز سے بدلے جس کا اصل میں آرڈر دیا گیا تھا اور غیر ضرورت مند چیز کو اکٹھا کرنے کا انتظام کرے۔ دوسری صورت میں آپ تاجر کو اشیاء لوٹا سکتے ہیں اور اس پر اٹھنے والے خرچ کو واپس کلیم کر سکتے ہیں۔

اگر بیچنے والے نے غیر ضرورت مند چیز کو اکٹھا کرنے سے اتفاق کیا ہے تو پھر آپ کو اس کی اس وقت تک اچھی دیکھ بھال کرنی چاہئے جب تک کہ اسے اکٹھا نہیں کر لیا جاتا۔ اس کا مطلب یہ ہے، مثال کے طور پر، کہ اگر آپ کے پاس کوئی غیر ضرورت مند چیزیں ہیں جو اکٹھا کئے جانے کا انتظار کر رہی ہیں تو پھر آپ کو انہیں سامنے والے دروازے کے باہر نہیں رکھنا چاہئے جہاں پر انہیں نقصان پہنچ سکتا ہے یا یہ چوری ہو سکتی ہیں۔

میں نے جس سروس / اشیاء کا آرڈر دیا ہے اگر میں انہیں منسوخ کرنے کا فیصلہ کروں تو کیا مجھے ڈپازٹ واپس مل سکتا ہے؟

ہو سکتا ہے کہ آپ اپنا ڈپازٹ واپس لے سکیں اگر آپ نے اسے ادائیگی کے ایک حصے کی حیثیت سے ادا کیا تھا۔ آپ کو یاد رکھنا چاہئے کہ تاجر معاوضے کا حقدار ہے کیونکہ آپ نے اشیاء کیلئے یا سروس کو سرانجام دینے میں سمجھوتے کو توڑا ہے اس لئے ہو سکتا ہے کہ ڈپازٹ کا کچھ حصہ یا تمام ڈپازٹ رکھنا مناسب ہو اگر تاجر نے آپ کے آرڈر کی بنیاد پر پیسے خرچ کئے ہیں۔

اگر آپ نے اپنی رائے بدل لی ہے اور تا جریلے ڈپازٹ اپنے پاس رکھنا مناسب نظر آتا ہے کیونکہ انہوں نے پہلے ہی سے آپ کے آرڈر کی بنیاد پر پیسے خرچ کئے ہیں تو پھر آپ کو ڈپازٹ سے اور زیادہ رقم ادا کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

ڈپازٹ کی رقمیں واپس کی جاسکتی ہیں اگر تا جریلے سبھوتے کے اپنے حصے پر عمل نہیں کیا ہے یا اگر آپ اور تا جریلے شروع میں ہی اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ مخصوص حالات میں ڈپازٹ واپس کر دیا جائے گا۔

ایک بلڈر جسے میں نے کام دیا ہے وہ کام کو ختم کرنے کیلئے بہت زیادہ وقت لگا رہا ہے۔ کیا کوئی ایسا طریقہ ہے کہ میں اسے کام ختم کرنے پر مجبور کر سکوں؟

جب آپ کسی بلڈر کو کام کرنے کیلئے معاوضے پر کام دیتے ہیں، تو پھر آپ ایک سروس خرید رہے ہیں اور آپ کو اس بات کی توقع رکھنے کا حق حاصل ہے کہ اسے احتیاط اور ہنرمندی کے ساتھ کیا جانا چاہئے جس کی توقع آپ کسی کاروباری فرد سے کریں گے۔ اس کا مطلب یہ ہے بنائی جانے والی کسی دیوار میں شگاف نہیں پڑنے چاہئیں یا چھتوں کو ٹپکنے والا نہیں ہونا چاہئے۔

آپ کیلئے کام کے شروع ہونے سے پہلے وقت کی درجہ بندی پر اتفاق کرنا ضروری نہیں ہے لیکن آپ توقع کر سکتے ہیں کہ اسے ایک 'مناسب' وقت کے اندر اندر مکمل کر لیا جائے گا۔ 'مناسب' وقت کی کوئی قانونی تعریف نہیں ہے لیکن کسی بلڈر سے اس بات کی توقع کرنا مناسب نہیں ہوگا کہ وہ دو ہفتوں کے اندر اندر ایک پورا گھر بنا ڈالے گا یا اس کیلئے تین مہینوں میں ایک بار بی کیو بنانا مناسب ہے۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ بلڈر غیر مناسب وقت لگا رہا ہے، تو آپ ان اوقات کیلئے ایک ڈائری سے شروع کر سکتے ہیں جن کیلئے وہ آپ کا کام کرتا ہے اور ہونے والے کام کے مرحلوں کی تصاویر لے سکتے ہیں۔ اگر آپ قانونی کارروائی کرنے کا فیصلہ کریں تو اسے ثبوت کی شکل میں پیش کیا جاسکتا ہے۔ اگر آپ بلڈر کے ساتھ اپنی تشویشات پر بات کرتے ہیں اور اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا تو یہ ایک اچھا خیال ہے کہ بلڈر کو لکھا جائے (خط کی نقل اپنے پاس رکھیں) جس میں تحریر ہو کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔ اگر اس سے ابھی بھی کوئی فرق نہیں پڑتا تو پھر ہو سکتا ہے کہ آپ عدالتی کارروائی کر سکیں۔

میں نے جو چیز خریدی ہے اس کے ساتھ ایک گارنٹی ہے۔ اس میں دراصل کیا کچھ شامل ہے؟

جب آپ کوئی چیز خریدتے ہیں تو گارنٹی آپ کے قانونی حقوق سے بڑھ کر اور اوپر زائد تحفظ ہے۔ بیچنے والے کیلئے آپ کو گارنٹی دینا ضروری نہیں ہے۔

کچھ معاملوں میں گارنٹی آپ کو اس بات کی اجازت دیتی ہے کہ آپ نقص والی اشیاء کو مرمت کروا سکیں یا ان کو بدل سکیں۔ گارنٹی دینے کا یہ مطلب نہیں ہے کہ بیچنے والا ایک خریدار کی حیثیت سے آپ کے قانونی حقوق کو نظر انداز کر سکتا ہے، مثال کے طور پر کچھ حالات میں آپ کے پیسے واپس لینے کا حق اگر اشیاء کے ساتھ کوئی مسئلہ ہے۔

اگر کوئی تاجر خریدار کے قانونی حقوق کو نظر انداز کرنے کی کوشش کرتا ہے تو پھر ہو سکتا ہے کہ وہ مجرمانہ خلاف ورزی کر رہے ہوں۔ انگلینڈ اور ویلز میں آپ کو کنسپو مرڈائز ایکٹ سے اس نمبر پر رابطہ کرنا چاہئے: 0845 404 0506۔ ناردرن آئرلینڈ میں کنزیومر لائن سے اس نمبر پر رابطہ کیجئے 0300 123 6262

میں نے سیل میں ایک چیز خریدی جو کہ نقص والی ہے۔ کیا میں اپنے پیسے واپس طلب کر سکتا ہوں؟

آپ جو چیز خرید رہے ہیں آپ کو اسے اسی اچھے معیار کا ہونے کی توقع رکھنے کا حق حاصل ہے جیسا کہ یہ اگر آپ سیل سے پہلے خریدتے تو اچھے معیار کی ہوتی۔ سیل کی اشیاء میں صرف یہ فرق ہے کہ اگر ان پر صاف طور پر 'شاپ سائنڈ' یا عیب دار لکھا ہے تو آپ پیسے واپس کرنے کیلئے نہیں کہہ سکتے کیونکہ جب آپ نے چیز خریدی تھی تو آپ اس سے آگاہ تھے کہ یہ بے عیب نہیں ہوگی۔

کسی سیل میں خریدی جانے والی چیزوں کیلئے ابھی بھی تمام قانونی حقوق کا اطلاق ہوتا ہے۔ ان کو اچھے معیار کا ہونا چاہئے، آپ جس مقصد کیلئے انہیں خرید رہے ہیں ان کے مناسب ہونا چاہئے اور پیکنگ یا لیبل پر جو وضاحت کی گئی ہے اس کے مطابق ہونا چاہئے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اگر کسی ساس پین کی نہ چمٹنے والا (نان۔ سنک) ہونے کی وضاحت کی گئی ہے تو آپ جو انڈہ فرائی کر رہے ہیں اسے اس پر نہیں چمٹنا چاہئے یا آپ جو 100% کاٹن بلوز خریدتے ہیں اسے بالکل اسی طرح کا ہونا چاہئے۔

ایک پری پیڈ کارڈ کس طرح سے میری مدد کر سکتا ہے؟

بعض افراد کے لئے ایک پری پیڈ کارڈ بہت مفید ثابت ہو سکتا ہے۔ یہ ایک پیمنٹ کارڈ ہوتا ہے جسے استعمال کرنے سے پہلے آپ اس میں اپنی ذاتی رقم ڈال سکتے ہیں۔ عام طور پر آپ بینک میں کیش پوائنٹ پر یا انٹرنیٹ کے ذریعے اس میں رقم ڈال سکتے ہیں۔ اس میں کوئی کریڈٹ شامل نہیں ہوتا۔ کارڈ حاصل کرنے سے پہلے آپ کے کریڈٹ کی جانچ پڑتال نہیں کی جاتی، لیکن اس کے لئے ہر مہینے ادائیگی کرنا ہوتی ہے۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کو ہر مرتبہ اپنا کارڈ استعمال کرنے پر بھی ادائیگی کرنی پڑے۔

اگر آپ ایک عام ڈیبٹ یا کریڈٹ کارڈ حاصل نہیں کر سکتے یا اگر آپ قرضہ لینے سے گریز کرنا چاہتے ہیں تو آپ ایک پری پیڈ کارڈ حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ اس کے ذریعے مختلف چیزیں خرید سکتے ہیں یا اس میں جمع کرائی گئی رقم کے برابر کیش حاصل کر سکتے ہیں۔

مجھے ایک نقص والی کار پینچی گئی ہے لیکن ڈیلر معاملے پر بات کرنے سے انکار کرتا ہے۔ میں آگے کیا کچھ کر سکتا ہوں؟

اگر تاجر آپ سے بات نہیں کرتا تو پھر اگلی کارروائی جس کے بارے میں آپ کو سوچنا چاہئے وہ یہ ہے کہ تاجر کو لکھنے پر غور کریں (خط کی نقل پاس رکھنا یاد رکھیں) جس میں مسئلے کو بیان کیا گیا ہو اور ان کو بتائیں کہ آپ کیا چاہتے ہیں کہ وہ کیا کارروائی کریں۔ آپ کو تاجر کو خط کا جواب دینے کیلئے مناسب وقت دینا چاہئے۔ شاید 14 دن جس سے ان کو وقت ملے گا کہ وہ مسئلے پر غور کر سکیں اور آپ کو جواب دے سکیں۔ ہو سکتا ہے کہ یہ ایک اچھا خیال ہو کہ خط کو بذریعہ ریکارڈ ڈیلیوری بھیجا جائے جو ایک ضمانت کے طور پر ہے کہ خط تاجر کو پہنچ چکا ہے۔

جب وقت کی حد پوری ہو جائے، اگر تاجر نے ابھی بھی مسئلے کو ٹھیک کرنے کی کوئی کوشش نہیں کی ہے تو پھر آپ تاجر کے خلاف عدالتی کارروائی کرنے پر غور کر سکتے ہیں۔

میں نے اخبار میں ایک پرائیویٹ اشتہار سے ایک چیز خریدی لیکن یہ نقص والی ہے۔ مجھے کون سے حقوق حاصل ہیں؟

جب آپ نجی (پرائیویٹ) طور پر خریدتے ہیں تو آپ کے بہت کم حقوق ہوتے ہیں۔ اشیاء عام طور پر جیسی نظر آ رہی ہیں اس کی بنیاد پر بیچی جاتی ہیں جس کا مطلب یہ ہے کہ خریدنے سے پہلے آپ ان کا اچھی طرح سے معائنہ کریں۔ یہ ایک اچھا خیال ہے کہ آپ اپنے ساتھ کسی فرد کو ایک گواہ کی حیثیت سے لے جائیں اور، اس بات پر منحصر کہ کیا خریداجارہا ہے آپ کو بیچنے والے کو کہنا چاہئے کہ وہ اس کا مظاہرہ کرے تاکہ کسی ممکنہ مسائل کی شناخت کی جاسکے۔

نجی طور پر خریدتے وقت آپ کو جو حقیقی تحفظ حاصل ہے وہ یہ ہے کہ وہ چیز جو بیچی جا رہی ہے اس کو وہی ہونا چاہئے جس کا اشتہار دیا جا رہا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اسے اشتہار میں دی گئی وضاحت جیسا ہونا چاہئے۔ مثال کے طور پر اگر کوئی فرد چمڑے کا کوٹ خریدنے کی توقع سے آیا ہے اور یہ ’چمڑے کی طرح نظر آنے والی پی وی سی‘ کا بنا ہوا ہے تو پھر یہ وضاحت پر پورا نہیں اترتا کیونکہ یہ چمڑے کا نہیں ہے۔

مجھے ایک ذاتی خط موصول ہوا ہے جس میں مجھے بتایا گیا ہے کہ میں نے لائٹری کا ایک انعام جیتا ہے۔ میں یہ کیسے معلوم کر سکتا ہوں کہ یہ اصلی ہے یا نہیں؟

اگر آپ کو معلوم ہو کہ آپ نے انعام کی قاعدہ اندازی میں کوئی غیر متوقع ہجماں انگیز انعام لائٹری یا کوئی اشتہار وغیرہ جیتا ہے، تو آپ کو مشتبہ ہونا چاہئے۔ جہاں ان میں سے کچھ رجحانات اصلی بھی ہوتے ہیں، وہاں ان میں سے بعض صورتوں میں آپ کی رقم حاصل کرنے کے لئے آپ کے ساتھ فریب کرنے کی کوشش بھی کی جاتی ہے۔ بہت کے عام دھوکے قاعدہ اندازی یا لائٹری کی شکل میں ہوتے ہیں، جنہیں ناہوشیارا افراد کو دھوکا دینے کے لئے وضع کیا جاتا ہے۔ دھوکا دینے والے افراد عام طور پر یوکے سے باہر مقیم ہوتے ہیں لیکن ہو سکتا ہے وہ یوکے کے پوسٹ آفس باکس استعمال کرتے ہوں۔

انگلینڈ اور ویلز میں آپ عام دھوکوں کے بارے میں مزید معلومات ڈیپارٹمنٹ آف ٹریڈ کی اس ویب سائٹ سے حاصل کر سکتے ہیں
www.consumerdirect.gov.uk/general/scams/index.shtml - ناردرن آئر لینڈ میں اس ویب سائٹ پر جائے

www.consumerline.org

[http://www.consumerline.org/search/?catname=Goods+%26+Services&item=Scams]