کنزیومر لیگل ایکشن فنڈ سے متعلق معلوماتی کتابچہ

کنزیومر لیگل ایکشن فنڈ (جسے اس کے بعد "فنڈ" کہا جائے گا) حکومت کی طرف سے 1994 میں قائم کیا جانے والا ٹرسٹ فنڈ ہے جس کا مقصد یہ ہے کہ اہم عوامی مفادات اور ناانصافی سے جڑے تنازعات میں بے ایمان تاجروں کے خلاف معاوضے اور ریلیف کے شاندار دعووں کے ساتھ صارفین کو مالی اعانت اور قانونی مدد فراہم کی جا سکے۔

کنزیومر کونسل فنڈ کی ٹرسٹی اور فنڈ کے روز مرہ کے کاموں کی ذمہ دار ہے۔ "بورڈ آف ایڈمنسٹریٹرز" اور "مینجمنٹ کمیٹی" انتظامی فیصلے اور درخواستوں کو منظور کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ بورڈ اور مینجمنٹ کمیٹی کے اراکین کا تقرر حکومت کے ذریعہ کیا جاتا ہے جن میں بنیادی طور پر قانونی پیشہ اور کمیونٹی کے مختلف شعبوں سے تعلق رکھنے والے پیشہ ور افراد شامل ہوتے ہیں۔

قانونی معاونت کی اقسام

فنڈ کے ذریعے فراہم کردہ قانونی اعانت میں اعانت پانے والے کنزیومر کے لیے قانونی صلاح اور/یا دیوانی دعووں کی پیروی میں اعانت شامل ہو سکتی ہے۔ فنڈ اعانت پانے والے کنزیومر کو مدد فراہم کرنے کے لیے وکیل اور (اگر ٹرسٹی ضروری سمجھے) بیرسٹر کی خدمات لے سکتا ہے۔

درخواست کے لیے اہلیت

انفرادی کنزیومر یا کنزیومر کا گروپ جو تاجر کے ساتھ اپنے "کنزیومر سے متعلق تنازعہ" کو غیر قانونی چارہ جوئی (جیسے ثالثی، مفاہمت وغیرہ) کے ذریعے حل کرنے میں ناکام رہے ہیں اور دیوانی دعوی دائر کرنا چاہتے ہیں وہ فنڈ کو درخواست دے سکتے ہیں۔ "کنزیومر سے متعلق تنازعہ" سے مراد کنزیومر اور تاجر کے درمیان پیش آنے والا تنازعہ ہے جو مؤخر الذکر کے سامان، خدمات یا غیر منقولہ جائیدادوں کے تعلق سے پیدا ہوتا ہے، مثال کے طور پر:

▪ چالبازی یا بے ایمانی سے کی جانے والی تجارت کے طریقے	▪ خوراک اور ادویات سمیت غیر تجارتی سامان
▪ کنزیومر کے معاہدوں میں استثنا کی شقیں	▪ معاہدے کی غیر منصفانہ اور غیر معقول شرائط
▪ تجارت سے متعلق غلط وضاحتیں	▪ غلط یا گمراہ کن اشتہاری دعوے
▪ کوئی دوسرا معاملہ جس میں کنزیومر کا اہم مفاد یا ناانصافی شامل ہو	▪ سامان، خدمات یا غیر منقولہ جائیدادوں کی غلط بیانی یا غلط نمائندگی

اہلیت کی جانچ کا کوئی ذریعہ نہیں ہے۔ تاہم، درخواست کا جائزہ لینے میں درخواست دہندہ کی مالی حیثیت پر بھی غور کیا جائے گا۔ فنڈ درخواست دہندہ سے اپنی مالی حیثیت کی تفصیلات فراہم کرنے کو کہہ سکتا ہے۔

درخواست کا طریقہ

درخواست دہندگان سے درخواست کی فیس کی ادائیگی کے لیے چیک یا ترسیل زر کے مشورے کی کاپی اور کیس کے مواد اور معلومات کے ساتھ تجویز کردہ درخواست فارم کو مکمل کرنے اور اسے کنزیومر کونسل (22/ایف واہ سینٹر، 191 جاوا روڈ، نارتھ پوائنٹ) میں بذریعہ ڈاک جمع کرانے کا مطالبہ کیا جاتا ہے۔ لفافے میں "کنزیومر لیگل ایکشن فنڈ کے لیے درخواست" درج ہونا چاہیے۔

درخواست کی فیس مندرجہ ذیل ہیں:

- اسمال کلیمز ٹریبونل کے دائرہ اختیار میں آنے والے کیسز (مثال کے طور پر ، مالیاتی دعوے جو HK$75,000 سے زیادہ نہ ہوں): HK$100
- دوسرے کیسز: HK$1,000

ادائیگی مندرجہ ذیل کے ذریعہ کی جاسکتی ہے:

- "کنزیومر کونسل – سی ایل اے ایف ٹرسٹ اکاؤنٹ" کے لیے قابل ادائیگی چیک؛ یا
- 808-695282-001 (ایچ ایس بی سی)

(03/2023)

درخواست فارم ڈاؤن لوڈ کرنے کے لئے براہ کرم https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/consumer-legal-action-fund ملاحظہ کریں۔ **براہ کرم نوٹ کریں کہ درخواست کی فیس واپس نہیں ہوگی چاہے درخواست منظور ہو یا مسترد ہو۔**

> نکات
> فنڈ کے ذریعہ فراہم کی جانے والی قانونی اعانت سے قطع نظر، قانونی چارہ جوئی میں وقت لگتا ہے اور اس کے نتیجے میں خطرہ لاحق ہوتا ہے۔ اس طرح، کنزیومر پہلے کونسل کے پاس شکایت درج کروا کرسکتے ہیں اور کونسل کی مفاہمت کی خدمات کے ذریعہ تاجر کے ساتھ اپنے تنازعہ کو دوستانہ انداز میں حل کرنے کی کوشش کر سکتے ہیں۔ براہ کرم کونسل کی شکایت کے حل اور مفاہمت کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/complaint-and-enquiry-channels ملاحظہ کریں۔

تشخیص اور منظوری

درخواست دہندہ کے لیے ضروری ہے کہ وہ ٹرسٹی کے ذریعہ طلب کردہ ضمنی دستاویزات اور معلومات فراہم کرنے کے ساتھ ساتھ کیس کے مکمل، حقیقی اور درست مواد اور معلومات کو سامنے لائیں اور فنڈ کے ساتھ مکمل تعاون کریں۔ عملہ اس کیس کی مکمل سمجھ اور مزید معلومات کے حصول کے لئے معلومات کا جائزہ لینے اور/یا انٹرویو کا بندوبست کرنے کے لئے ضرورت کے مطابق درخواست دہندگان سے رابطہ کرے گا۔

درخواست میں درخواست دہندہ کے ذریعہ فراہم کردہ معلومات اور (اگر درخواست دہندہ نے کوئی شکایت کی ہے) شکایت سے نمٹنے میں کنزیومر کونسل کے ذریعہ حاصل کردہ معلومات کو مدنظر رکھتے ہوئے فنڈ کی بورڈ اور مینجمنٹ کمیٹی درخواست کا جائزہ لے گی اور اس کا فیصلہ کرے گی۔ کسی درخواست کا جائزہ لینے اور آیا اعانت فراہم کرنی ہے یا نہیں، اس سے متعلق صوابدید کو استعمال کرنے کے لئے متعدد عوامل کو مدنظر رکھا جائے گا، بشمول:

لیاقتیں	کیس کی کامیابی کا امکان
کنزیومر کی دلچسپی	اگر معاملے میں کامیابی ملتی ہے، چاہے اس سے کنزیومر کو اپنے حقوق کو آگے بڑھانے اور/یا غیر قانونی تجارتی طریقوں کو روکنے کی تربیت دینے میں مدد ملے۔
کامیاب نفاذ کا موقع	▪ قانونی چارہ جوئی کی لاگت کی تاثیر، جیسے فیصلے کے موثر یا کامیاب نفاذ کا امکان ▪ آیا حریف مالی اعتبار سے مضبوط ہے
کنزیومر کا گروپ	▪ آیا واقعے نے کنزیومر کے گروپ کو متاثر کیا ہے یا وہ اس پر منفی اثر ڈال سکتا ہے ▪ عام حقائق یا قانونی مسائل جو ہر صارف پر لاگو ہوتے ہیں ▪ متاثرہ صارفین کی تعداد
دیگر عوامل	▪ درخواست دہندہ کی سودے بازی کی طاقت ▪ کیا قانونی چارہ جوئی اسے حل کرنے کا سب سے مؤثر ذریعہ ہے ▪ کیا اس کیس سے فنڈ پر غیر مناسب مالی بوجھ پڑے گا ▪ بروقت اعانت فراہم کرنے میں فنڈ کی عملی صلاحیت

درخواست اور فالو اپ کا نتیجہ

اگر درخواست منظور ہو جاتی ہے، تو درخواست دہندہ کو فنڈ کی طرف سے فراہم کی جانے والی قانونی اعانت کے دائرہ کار، شرائط اور ضوابط کے ساتھ ساتھ اعانت پانے والے کنزیومر کی حیثیت سے اس کے فرائض اور ذمہ داریوں کو متعین کرنے والے معاہدے کی نقل ملے گی۔ درخواست دہندہ کو فنڈ کی جانب سے اعانت کی منظوری کی تصدیق ہونے سے پہلے معاہدے اور اس کی شرائط کا جائزہ لینا چاہیے۔

دونوں فریقوں کی طرف سے معاہدے کی تعمیل کے بعد، ٹرسٹی اس کیس کا مزید جائزہ لینے اور اسے نپٹانے کی غرض سے اعانت پانے والے کنزیومر کے لیے وکیل کی خدمت لے سکتا ہے۔ اس میں اعانت پانے والے کنزیومر کو قانونی مشورہ فراہم کرنا، تاجر کے خلاف دعویٰ کرنا اور دیوانی کارروائی شروع کرنا شامل ہو سکتے ہیں۔

اگر درخواست مسترد ہوتی ہے تو درخواست دہندہ کو خط کے ذریعے اس کی اطلاع دی جائے گی۔ درخواست دہندہ اب بھی قانونی کارروائی کرنے یا قانونی صلاح لینے پر غور کر سکتا ہے۔

اعانت پانے والے معاملے اور شراکت کا نتیجہ

اگر اعانت پانے والا معاملہ کامیاب ہو جاتا ہے (مثال کے طور پر فیصلہ اعانت پانے والے کنزیومر کے حق میں دیا جاتا ہے اور/یا اسے فائدہ پہنچایا جاتا ہے، تاجر کا دعویٰ خارج کردیا جاتا ہے یا اسے واپس لے لیا جاتا ہے، یا فریقین کے درمیان تصفیہ ہو جاتا ہے) تو اعانت پانے والے کنزیومر سے فنڈ میں چندہ دینے کو کہا جاتا ہے۔ چندے کی قابل ادائیگی رقم "فائدہ کی قیمت" کا 10% ہے جو اعانت پانے والے کنزیومر کو فیصلے، حکم یا تصفیہ، ساتھ ہی قانونی چارہ جوئی کے اخراجات، قانونی فیس اور کیس پر فنڈ کے ذریعے کیے گئے اخراجات کے تحت موصول ہوا ہے لیکن وہ فریق مخالف سے وصول نہیں کیے گئے ہیں۔ تاہم، قابل ادائیگی چندہ "فائدہ کی قیمت" کے 25% (اسمال کلیمز ٹربیونل میں کیسز کے لیے) یا 50% (دوسرے کیسز کے لیے) تک محدود ہے۔

"فائدہ مند قدر" سے مراد مندرجہ ذیل کا مجموعہ ہے:

- اعانت پانے والے کنزیومر کے اکاؤنٹ کے لیے موصول ہونے والی کل رقم (قانونی فیس اور دوسرے فریق سے وصول کیے گئے اخراجات کے علاوہ)؛
- بحال یا برقرار رکھی گئی جائیدادوں اور/یا خدمات کی قیمت؛
- وہ رقم جس کے ذریعے اعانت پانے والے کنزیومر کی مبینہ ذمہ داری کو کم یا خارج کیا جاتا ہے؛ اور
- اعانت پانے والے معاملے کے سلسلے میں موصول ہونے والے تمام فوائد کی قیمت۔

ٹرسٹی، جہاں مناسب ہو، قابل ادائیگی چندے کو کم یا معاف کر سکتا ہے۔

موصول ہونے والی تمام رقم پہلے ٹرسٹی کو ادا کی جائے گی اور، وہاں سے قابل ادائیگی چندہ کی کٹوتی کے بعد، بقایا اعانت پانے والے کنزیومر کو جاری کر دیا جائے گا۔ اگر موصول ہونے والی رقم قابل ادائیگی چندہ کی ساری رقم کو پورا کرنے کے لیے ناکافی ہے (یا حاصل کردہ ریلیف میں مالی نقصانات شامل نہیں ہیں)، تو وصول کنندہ ٹرسٹی کی درخواست کے مطابق چندہ ادا کرے گا۔

اگر اعانت پانے کا معاملہ ناکام ہو جاتا ہے (مثلا کنزیومر کا دعویٰ مسترد کر دیا جاتا ہے یا فریقین کسی تصفیے تک پہنچنے میں ناکام رہتے ہیں)، تو فنڈ قانونی چارہ جوئی کے خرچ اور اخراجات کے لیے ذمہ دار ہو گا جب تک کہ نتیجہ اعانت پانے والے کنزیومر کی غلطی، کوتاہی، غیر معقول طرز عمل، اعانت پانے والے کنزیومر کے معاہدے کی شرائط کی خلاف ورزی یا دیگر وجوہات جیسے کہ قانونی مدد کے لیے درخواست دیتے وقت یا اعانت حاصل کرنے کے دوران ٹرسٹی کو مکمل، صحیح اور درست معلومات فراہم کرنے میں ناکامی کی وجہ سے یا اس سے منسوب نہ ہو۔ ایسی صورت میں، اعانت پانے والا کنزیومر اعانت پانے کے معاملے اور اعانت کی فراہمی سے پیدا ہونے والے تمام نقصانات، قانونی چارہ جوئی اور قانونی اخراجات، خرچ، دعوے، نقصانات اور قرضہ جات کا ذمہ دار ہوگا۔

اعانت کا خاتمہ

ٹرسٹی وقتا فوقتا اعانت کے معاملے کا جائزہ لیتا رہے گا اور کسی بھی وقت نوٹس دے کر اور قانونی مدد کے ذریعے معاہدہ ختم کر سکتا ہے۔

عام طور پر، ٹرسٹی اعانت کے خاتمے تک لگنے والی قانونی فیسوں اور ہونے والے اخراجات کے لیے ذمہ دار ہوگا۔ تاہم، اگر خاتمہ، قانونی اعانت کے لیے درخواست دینے یا اعانت حاصل کرنے کے دوران، اعانت پانے والے کنزیومر کی غلطی، کوتاہی، غیر معقول طرز عمل، اعانت پانے والے کنزیومر کے معاہدے کی شرائط کی خلاف ورزی یا دیگر وجوہات جیسے کہ درخواست دیتے وقت ٹرسٹی کو مکمل، صحیح اور درست معلومات فراہم کرنے میں ناکامی کی وجہ سے یا اس سے منسوب ہے، تو اعانت پانے والا کنزیومر اعانت پانے کے معاملے اور اعانت کی فراہمی اور اس کے خاتمہ سے پیدا ہونے والے تمام نقصانات، قانونی چارہ جوئی اور قانونی اخراجات، خرچ، دعوے، نقصانات اور قرضہ جات کا ذمہ دار ہوگا۔

پوچھ گچھ

پوچھ گچھ کے لیے، براہ کرم کنزیومر کونسل سے 3113 2856 پر رابطہ کریں۔

消費者委員會
CONSUMER COUNCIL

اس کتابچہ میں دی گئی معلومات صرف حوالہ کے لیے ہیں۔

درخواست دہندگان کو درخواست فارم میں درج دفعات کا بغور جائزہ لینا چاہیے۔ اگر قانونی اعانت دی جاتی ہے، تو اعانت پانے والے کنزیومر اور ٹرسٹی کے درمیان حقوق اور ذمہ داریاں فریقین کے دستخط شدہ معاہدے کے تابع ہوں گی۔

(03/2023)