



آن لائن صارفین کے حقوق: اسلامی اصولوں اور عالمی قوانین کے تناظر میں تقابلی و تجزیاتی جائزہ

## Online Consumer Rights: A Comparative and Analytical Study in the Context of Islamic Principles and International Laws

**Dr. Taswar Hussain**

Lecturer, Dept. of Qur'anic Studies, The Islamia University of Bahawalpur.

Email: [taswar.hussain@iub.edu.pk](mailto:taswar.hussain@iub.edu.pk)

**Dr. Faryal Umbreen**

Assistant Professor/ In charge Dawah Centre for Women, Dawah Academy, International Islamic University, Islamabad.

Email: [faryal.umbreen@iiu.edu.pk](mailto:faryal.umbreen@iiu.edu.pk)

This research critically examines online consumer rights in the context of Islamic principles and international laws. The growing trend of e-commerce and digital transactions has highlighted the importance of protecting consumer rights in the virtual marketplace. Islamic jurisprudence provides a comprehensive framework emphasizing justice, transparency, and the prevention of exploitation, principles that remain highly relevant in the modern online economy. On the other hand, international laws and agreements, such as those established by the United Nations and regional frameworks, offer mechanisms to ensure consumer protection in the digital sector.

The study highlights areas of convergence and divergence between these two systems, focusing on topics such as fraud prevention, data privacy, consumer awareness, and dispute resolution. By critically analyzing these elements, the research provides insights into how Islamic teachings can complement existing legal frameworks to foster an ethical and inclusive digital marketplace. Finally, the study suggests methods to harmonize these systems to enhance the effectiveness of online consumer rights protection.

**Keywords:** Online Consumer Rights, Islamic Principles, International Laws, E-commerce, Digital Transactions, Virtual Marketplace, Islamic Jurisprudence, Justice, Transparency, Data Privacy

تعارف:

آن لائن صارفین کے حقوق آج کے دور میں ایک اہم موضوع کی حیثیت اختیار کر چکے ہیں، کیونکہ ای کامرس اور ڈیجیٹل لین دین کی تیزی سے بڑھتی ہوئی مقبولیت نے عالمی مارکیٹ کو ایک نئی جہت دی ہے۔ انٹرنیٹ کے استعمال میں اضافے کے ساتھ، صارفین



Journament



اشاریہ  
 ایجو جرائڈ



کو دھوکہ دہی، پرائیویسی کی خلاف ورزی، اور غیر منصفانہ تجارت جیسے چیلنجز کا سامنا ہے، جن کے حل کے لیے مضبوط قوانین اور اخلاقی اصولوں کی ضرورت ہے۔ اسلامی تعلیمات، جو عدل، شفافیت، اور استحصال کی روک تھام پر زور دیتی ہیں، آن لائن مارکیٹ کے لیے ایک جامع اور موثر نظام فراہم کرتی ہیں۔ اسی طرح، اقوام متحدہ اور دیگر عالمی اداروں کی جانب سے وضع کردہ قوانین بھی صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ اس تحقیق میں اسلامی اصولوں اور عالمی قوانین کے درمیان ہم آہنگی اور اختلافات کا تجزیہ کیا گیا ہے تاکہ آن لائن صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے ایک موثر اور جامع نظام پیش کیا جاسکے۔

### آن لائن صارفین کے بنیادی حقوق

آن لائن صارفین کے حقوق کا تحفظ یقینی بنانے کے لیے مختلف قوانین اور رہنما اصول موجود ہیں۔ اقوام متحدہ نے صارفین کے آٹھ بنیادی حقوق تسلیم کیے ہیں، جن میں سے چند اہم یہ ہیں:

#### 1- تحفظ کا حق

**تحفظ کا حق (Right to Safety)** صارفین کے بنیادی حقوق میں سے ایک اہم حق ہے۔ اس حق کا مقصد صارفین کو ایسے ممکنہ نقصانات یا خطرات سے محفوظ رکھنا ہے جو ناقص مصنوعات، غیر معیاری خدمات، یا کاروباری بددیانتی سے ہو سکتے ہیں۔ صارفین کو ایسی مصنوعات حاصل کرنے کا حق ہے جو ان کی صحت، جان، اور ماحول کے لیے خطرہ نہ بنیں۔ مصنوعات کو عالمی یا قومی حفاظتی معیارات کے مطابق ہونا چاہیے۔ خدمات فراہم کرنے والے، جیسے کہ آن لائن سٹاپنگ پلیٹ فارمز، کو یقینی بنانا چاہیے کہ وہ صارفین کو محفوظ اور معیاری خدمات فراہم کریں۔

صارفین کو ممکنہ خطرات یا مصنوعات کے استعمال کے دوران پیدا ہونے والے مسائل کے بارے میں مکمل معلومات دی جانی چاہیے، جیسے وارننگ لیبلز یا گائیڈ لائنز۔ تمام مصنوعات اور خدمات قومی یا بین الاقوامی معیارات کے تحت پیش کی جانی چاہیے، تاکہ نقصان یا خطرے کا امکان کم ہو۔

#### • قانونی پہلو

صارفین کے تحفظ کے قوانین تحفظ کے حق کو قانونی بنیاد فراہم کرتے ہیں۔ یہ قوانین بیچنے والوں اور مینوفیکچررز کو اس بات کا پابند کرتے ہیں کہ وہ محفوظ مصنوعات فراہم کریں۔ پاکستان میں "The Punjab Consumer Protection Act, 2005" اور دیگر صوبائی قوانین صارفین کے تحفظ کے لیے کام کرتے ہیں۔<sup>1</sup> یہ قوانین درج ذیل امور کو یقینی بناتے ہیں: معیاری مصنوعات کی فراہمی۔ ناقص یا خطرناک مصنوعات پر کارروائی۔ نقصان پہنچنے پر صارف کے حق کی تلافی۔

#### • اسلامی اصول:

اسلامی اصول کے مطابق، ہر فرد کی جان اور مال کا تحفظ ضروری ہے۔ مصنوعات یا خدمات کو ایسے خطرات سے پاک ہونا

چاہیے جو خریدار یا صارف کی زندگی یا مال کو نقصان پہنچا سکتے ہیں۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ" <sup>2</sup>

اور اپنے آپ کو اپنے ہاتھوں ہلاکت میں نہ ڈالو۔

یہ آیت اس بات کی تاکید کرتی ہے کہ ایسی مصنوعات یا خدمات کی فروخت ممنوع ہے جو کسی کے لیے نقصان دہ ہو سکتی ہیں۔ رسول کریم ﷺ نے ارشاد فرمایا:

" لا ضرر ولا ضرار" <sup>3</sup>

نہ نقصان دو اور نہ نقصان اٹھاؤ"

اس حدیث میں عمومی اصول بیان کیا گیا ہے کہ کسی کو نقصان پہنچانے والے عوامل کو روکا جائے۔ مزید یہ کہ بیچنے والے پر لازم ہے کہ وہ صرف ایسی اشیاء فراہم کرے جو معیاری اور محفوظ ہوں اور جن سے صارفین کو کسی قسم کا جسمانی، ذہنی یا مالی نقصان نہ ہو۔ اللہ تعالیٰ فرماتا ہے:

"وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ" <sup>4</sup>

"اور ماپ تول انصاف کے ساتھ پوری کیا کرو۔"

مذکورہ آیت مصنوعات کی معیاری پیمائش اور دیانت داری سے متعلق ہے، جو کہ حفاظت کے حق کا ایک لازمی جزو ہے۔ نبی کریم ﷺ نے فرمایا:

"المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده" <sup>5</sup>

"مسلمان وہ ہے جس کے ہاتھ اور زبان سے دوسرے مسلمان محفوظ رہیں۔"

اس حدیث میں عمومی طور پر ہر قسم کے نقصان سے محفوظ رکھنے کی ہدایت دی گئی ہے، جس میں مصنوعات کی حفاظت بھی شامل ہے۔

#### • آن لائن تحفظ کے لیے اقدامات:

ہمیشہ معروف اور معتبر آن لائن شاپنگ ویب سائٹس یا پلیٹ فارمز کا استعمال کریں۔ مصنوعات یا خدمات کی ریٹنگ اور دوسرے صارفین کے تجربات دیکھنا نقصان سے بچنے کا بہترین طریقہ ہے۔ خریداری سے قبل وارنٹی اور واپسی کی پالیسی سمجھ لیں تاکہ نقصان کی صورت میں معاوضہ لیا جاسکے۔ محفوظ ادائیگی کے طریقے استعمال کریں اور اپنی ذاتی معلومات کی حفاظت کریں۔

#### 2- معلومات کا حق (Right to Information)

صارفین کو مصنوعات اور خدمات کے بارے میں صاف اور واضح معلومات دی جانی چاہیے، جن میں قیمت، معیار، ساخت، وزن، اجزاء، استعمال کے طریقے، اور ممکنہ خطرات شامل ہوں۔ اشتہارات یا پروموشنل مواد میں دی گئی معلومات گمراہ کن یا مبالغہ آمیز نہ ہوں۔ مصنوعات یا خدمات کے ممکنہ خطرات، مضر اثرات، یا محدود استعمال کی واضح وضاحت ہونی چاہیے۔ تمام مصنوعات اور

خدمات کو قومی یا بین الاقوامی معیارات پر پورا اترنا چاہیے، اور صارفین کو ان کے بارے میں آگاہ کیا جانا چاہیے۔ خریداری، وارنٹی، اور واپسی کی پالیسیوں کو واضح طور پر بیان کیا جانا چاہیے۔

آن لائن خریداری کے دوران یہ حق بہت اہم ہے، کیونکہ صارفین براہ راست مصنوعات کو دیکھ یا جانچ نہیں سکتے۔ اس لیے: آن لائن اسٹورز کو مصنوعات کے بارے میں تفصیلی معلومات، جیسے اجزاء، سائز، رنگ، اور استعمال کی ہدایات فراہم کرنی چاہیے۔ صارفین کو دوسروں کے تجربات اور مصنوعات کی کارکردگی کے بارے میں جاننے کے لیے ریویوز اور ریٹنگز فراہم کی جانی چاہئیں۔ ڈیلیوری کے اوقات، چارجز، اور واپسی کی شرائط واضح ہونی چاہیے۔ مصنوعات کی مکمل قیمت، بشمول ٹیکسز، شپنگ فیس، اور دیگر چارجز، واضح ہونی چاہیے۔

### قانونی پہلو: پاکستانی اور عالمی قانون سے حوالہ

پاکستان میں صارفین کے تحفظ کے قوانین، جیسے کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ، صارفین کے معلومات کے حق کو تحفظ فراہم کرتے ہیں۔<sup>6</sup> اقوام متحدہ کی صارفین کے حقوق کی گائیڈ لائنز بھی معلومات کے حق کو تسلیم کرتی ہیں۔ معلومات کا حق صارفین کو طاقت دیتا ہے کہ وہ اپنے فیصلے اعتماد کے ساتھ کریں اور نقصان دہ یا غیر معیاری مصنوعات سے بچ سکیں۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ کمپنیاں اور ادارے شفافیت کے اصولوں پر عمل کریں اور صارفین کے اس حق کا احترام کریں۔

### اسلامی نقطہ نظر

اسلامی تعلیمات میں بیچنے والے کو پابند کیا گیا ہے کہ وہ اپنی مصنوعات یا خدمات کے کسی بھی عیب کو واضح کرے۔

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ، مَرَّ عَلَى صُبْرَةَ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا ، فَتَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا ، فَقَالَ: " مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ ؟ " ، قَالَ: أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ ، قَالَ: " أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَي يَرَاهُ النَّاسُ ، مَنْ غَشَّ ، فَلَيْسَ مِنِّي " .<sup>7</sup>

حضرت ابو ہریرہ رضی اللہ عنہ سے روایت ہے کہ رسول اللہ صلی اللہ علیہ وسلم غلے کی ایک ڈھیری کے پاس سے گزرے تو آپ نے اپنا ہاتھ اس میں داخل کیا، آپ کی انگلیوں نے نمی محسوس کی تو آپ ﷺ نے فرمایا: ”غلے کے مالک! یہ کیا ہے؟“ اس نے عرض کی: اے اللہ کے رسول! اس پر بارش پڑ گئی تھی۔ آپ نے فرمایا: ”تو تم نے اسے (بھیگے ہوئے غلے) کو اوپر کیوں نہ رکھا تاکہ لوگ اسے دیکھ لیتے؟ جس نے دھوکا کیا، وہ مجھ سے نہیں۔“ (ان لوگوں میں سے نہیں جنہیں میرے ساتھ وابستہ ہونے کا شرف حاصل ہے۔)

یہ حدیث واضح کرتی ہے کہ بیچنے والے پر لازم ہے کہ وہ خریدار کو ہر قسم کی معلومات فراہم کرے۔

اسلام میں معلومات کو جان بوجھ کر چھپانا یا خریدار کو گمراہ کرنا گناہ ہے۔ چنانچہ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ: وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ" <sup>8</sup>

"اور گواہی کو نہ چھپاؤ، اور جو اسے چھپاتا ہے، اس کا دل گناہ گار ہے۔"

اس آیت میں عمومی طور پر ہر قسم کی گواہی کو ظاہر کرنے کی تاکید کی گئی ہے، جو تجارتی معاملات میں معلومات کی فراہمی پر بھی لاگو ہوتی ہے۔ اسلامی اصول کے مطابق بیچنے والے اور خریدار کے درمیان کیا گیا معاہدہ اور وعدہ شفاف اور پورا ہونا چاہیے۔ اللہ تعالیٰ نے قرآن مجید میں ارشاد فرمایا:

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ" <sup>9</sup>

"اے ایمان والو! اپنے عہدوں کو پورا کرو۔"

اس آیت کے تحت خریدار کو مکمل معلومات فراہم کرنا معاہدے کی تکمیل کا حصہ ہے۔ نبی کریم ﷺ نے فرمایا:

"المسلمون على شروطهم إلا شرطا حراما، او احل حراما" <sup>10</sup>

"مسلمان اپنی شرطوں کے پابند ہیں۔ سوائے ایسی شرط کے جو کسی حلال کو حرام کر دے یا کسی حرام کو حلال"

تجزیہ: نبی کریم ﷺ کے فرمان کا یہ حصہ "مسلمانوں کی شرائط کو پورا کرنا ضروری ہے" اس بات پر زور دیتا ہے کہ مسلمان اپنے معاہدوں، وعدوں اور شرائط کی تکمیل کے لیے پر عزم رہیں۔ حدیث کے دوسرے حصے "سوائے اس کے جو اللہ کے حکم کے خلاف ہو" میں ایک اہم اصول بیان کیا گیا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ: کوئی ایسا معاہدہ، وعدہ یا شرط جو شریعت کے احکامات، اللہ کی نافرمانی یا حرام چیز کو شامل کرے، وہ باطل ہو گا۔ اللہ کی حدود اور احکام کے خلاف جانے والے معاہدے کو پورا کرنا ضروری نہیں بلکہ ممنوع ہے۔

اسلامی اصول:

آن لائن خریداری کے دوران اشیاء کی وضاحت (product description) کو حقیقی اور درست ہونا چاہیے۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْمُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ" <sup>11</sup>

"لوگوں کو ان کی چیزیں کم نہ دیا کرو اور زمین میں فساد نہ پھیلاؤ۔"

یہ اصول آن لائن خریداری میں جھوٹی تشبیر یا غلط معلومات دینے سے روکتا ہے۔ نبی کریم ﷺ نے فرمایا:

"مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي" <sup>12</sup>

"جس نے دھوکہ دیا، وہ ہم میں سے نہیں ہے۔"

بیچنے والے کو اشیاء کی خصوصیات بڑھا چڑھا کر بیان کرنے سے اجتناب کرنا چاہیے تاکہ صارف کو دھوکہ نہ ہو۔ جب بیچنے والا مکمل اور درست معلومات فراہم کرتا ہے، تو یہ صارف کو اپنی پسند کا انتخاب کرنے کا حق دیتا ہے۔ حدیث شریف میں ہے:

"حَكِيمٌ بِنِ حِرَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْبَيْعَانِ

بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا أَوْ قَالَ حَتَّى يَتَفَرَّقَا" <sup>13</sup>

"خریدار اور بیچنے والے کو اس وقت تک اختیار ہے جب تک وہ الگ نہ ہو جائیں۔"

یہ حدیث اس بات کی طرف اشارہ کرتی ہے کہ لین دین کے دوران مکمل معلومات فراہم کی جائیں تاکہ خریدار آزادانہ فیصلہ کر سکے۔ اسلامی اصول کے مطابق بیچنے والے کو ایمانداری کی بنیاد پر لین دین کرنا چاہیے تاکہ برکت ہو۔ نبی کریم ﷺ نے فرمایا:

"التاجر الصدوق الامین مع النبیین، والصدیقین والشهداء" <sup>14</sup>

"سچا اور ایماندار تاجر قیامت کے دن نبیوں، صدیقوں اور شہداء کے ساتھ ہو گا۔"

یہ حدیث ایمانداری کے اجر اور جھوٹ یا معلومات چھپانے کے نقصان کو واضح کرتی ہے۔ اسلام میں معلومات کا حق لین دین کے تمام معاملات میں دیانت داری، شفافیت، اور خریدار کے حقوق کی پاسداری پر مبنی ہے۔ خریدار کو اشیاء اور خدمات کے بارے میں مکمل اور درست معلومات فراہم کرنا نہ صرف ایک اخلاقی ذمہ داری ہے بلکہ یہ اسلامی اصولوں کے مطابق تجارت کا لازمی حصہ بھی ہے۔ معلومات چھپانا یا دھوکہ دینا اسلامی تعلیمات کے خلاف ہے اور اس پر سخت وعید دی گئی ہے۔

### 3. ڈیجیٹل رسائی کا حق (Right to Access Digital Services)

ڈیجیٹل رسائی کا مطلب یہ ہے کہ ہر فرد کو انٹرنیٹ، موبائل نیٹ ورکس، اور دیگر ڈیجیٹل ٹیکنالوجیوں تک مساوی رسائی حاصل ہو، چاہے ان کی جغرافیائی، سماجی، یا اقتصادی حیثیت کچھ بھی ہو۔ اس حق کے ذریعے: صارفین ڈیجیٹل مارکیٹ پلیس سے فائدہ اٹھاتے ہیں۔ تعلیمی وسائل، صحت کی خدمات، اور معاشی مواقع تک رسائی ممکن ہوتی ہے۔

### قانونی پہلو اور ڈیجیٹل رسائی

قانونی طور پر مختلف ممالک اور بین الاقوامی تنظیمیں ڈیجیٹل رسائی کے حق کو تسلیم کرتی ہیں اور اسے قانونی تحفظ فراہم کرتی ہیں۔ نیٹ نیوٹرالیٹی وہ اصول ہے جس کے تحت تمام انٹرنیٹ صارفین کو یکساں رسائی دی جاتی ہے۔ کسی بھی ڈیجیٹل سروس یا ویب سائٹ کو بلاوجہ روکا یا سانسٹ نہیں کیا جاسکتا۔ <sup>15</sup>

پاکستان میں " (USF) Universal Service Fund کے ذریعے دیہی اور کم ترقی یافتہ علاقوں میں انٹرنیٹ رسائی فراہم کی جا رہی ہے۔ اقوام متحدہ (UN) نے انٹرنیٹ کو ایک بنیادی انسانی حق قرار دیا ہے۔

### ڈیجیٹل رسائی کے چیلنجز

کم آمدنی والے افراد یا پسماندہ علاقوں کے لوگوں کو ڈیجیٹل خدمات تک رسائی میں مشکلات پیش آتی ہیں۔ ٹیکنالوجی استعمال کرنے کی مہارت کا نہ ہونا ڈیجیٹل رسائی میں رکاوٹ ہے۔ دور دراز علاقوں میں انٹرنیٹ کنکشن یا اس کی رفتار بہتر نہیں ہوتی۔

### اسلامی اصولوں کے تحت ڈیجیٹل رسائی کا نفاذ

اسلامی اصولوں کے تحت ڈیجیٹل رسائی کا نفاذ عدل، مساوات، اور علم کی ترویج جیسے بنیادی اسلامی تعلیمات پر مبنی ہے۔ اسلام ایک ایسا معاشرہ تشکیل دینے پر

زور دیتا ہے جہاں تمام افراد کو مساوی مواقع فراہم کیے جائیں، خواہ وہ کسی بھی سماجی یا معاشی پس منظر سے تعلق رکھتے ہوں۔ ڈیجیٹل رسائی کا نفاذ ان اصولوں کے تحت درج ذیل اقدامات کے ذریعے کیا جاسکتا ہے:

اسلامی تعلیمات میں علم حاصل کرنا اور دوسروں تک علم پہنچانا بنیادی اصول ہیں۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ" <sup>16</sup>

اپنے رب کے نام سے پڑھیے جس نے سب کو پیدا کیا"

انٹرنیٹ اور ڈیجیٹل وسائل کے ذریعے علم کی ترویج اسلامی ذمہ داری ہے۔ اس کے نفاذ کا عملی طریقہ یہ ہے کہ مفت آن لائن تعلیمی وسائل فراہم کرنا۔

اسلامی تعلیمات اور دینی مواد کے لیے ڈیجیٹل پلیٹ فارمز کی تشکیل۔ اسلامی اصولوں کے تحت تمام افراد کو مساوی مواقع فراہم کرنا ضروری ہے، چاہے وہ کسی بھی نسل، زبان، یا علاقے سے تعلق رکھتے ہوں۔ اللہ تعالیٰ کا ارشاد ہے:

"إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ" <sup>17</sup>

"بے شک اللہ کے نزدیک سب سے معزز وہ ہے جو سب سے زیادہ تقویٰ اختیار کرنے والا ہے۔"

اس اصول کے تحت کسی بھی شخص کو ڈیجیٹل سہولیات تک رسائی سے محروم نہیں رکھا جاسکتا۔ اس کے نفاذ کا عملی طریقہ یہ ہے کہ دیہی اور پسماندہ علاقوں میں انٹرنیٹ کی سہولت فراہم کرنا۔ غریب افراد کے لیے سٹے ڈیجیٹل ڈیوائسز اور خدمات۔

#### 4۔ واپسی اور منسوخی کا حق (Right to Return and Cancellation)

صارف کو خریداری کے بعد کسی بھی ناقص یا غیر مطلوبہ مصنوعات کو واپس کرنے یا آرڈر منسوخ کرنے کا حق حاصل ہے۔

#### • قانونی اصول

موجودہ دور میں واپسی اور منسوخی کے حق کو قانونی طور پر مختلف صارف قوانین کے ذریعے نافذ کیا گیا ہے۔ اس کے اہم نکات درج ذیل ہیں:

صارفین کو ناقص اشیاء یا غیر معیاری خدمات کے خلاف شکایت کا حق حاصل ہے۔ صارفین کو مخصوص وقت کے اندر اشیاء واپس یا منسوخ کرنے کا اختیار دیا جاتا ہے۔ ای-کامرس قوانین کے تحت صارفین کو آن لائن خریداری کی منسوخی یا واپسی کی سہولت بھی فراہم کی جاتی ہے۔

قانون کے مطابق بیچنے والے کو یہ ذمہ داری دی جاتی ہے کہ وہ صارفین کو ریٹرن اور ریفرنڈ کی شرائط واضح طور پر بتائے۔ کولنگ آف پیریڈ کا تصور۔

یورپی یونین اور کئی دیگر ممالک میں صارفین کو خریداری کے بعد 14 دن کا وقت دیا جاتا ہے کہ وہ بغیر کسی وجہ کے خریداری منسوخ کر سکیں۔ ای-کامرس قوانین صارفین کو مصنوعات واپس کرنے اور رقم واپس لینے کا حق فراہم کرتے ہیں، خاص طور پر اگر: مصنوعات عیب دار ہو۔ فراہم کردہ معلومات سے مختلف ہو۔ دیر سے یا ناقابل قبول حالت میں پہنچے۔<sup>18</sup>

### • اسلامی اصول

اسلامی تعلیمات صارفین کے حقوق اور عدل و انصاف پر زور دیتی ہیں۔ واپسی اور منسوخی کے حق کے لیے درج ذیل اصول اور احکامات موجود ہیں:

اسلامی فقہ میں خیار ایک اہم تصور ہے جو خریدار اور بیچنے والے دونوں کو مخصوص حالات میں معاہدہ ختم کرنے کا اختیار دیتا ہے۔

1- خیار مجلس: معاہدہ مکمل ہونے کے بعد بھی جب تک خریدار اور بیچنے والا مجلس (جگہ) میں موجود ہوں، خریدار کو اشیاء واپس کرنے یا معاہدہ منسوخ کرنے کا حق ہے۔

"عن عبد الله بن عمر رضي الله عنه، ان رجلا ذكر للنبي صلى الله عليه، وسلم انه يخدم في البيوع، فقال: "إذا بايعت، فقل: لا خلافة"<sup>19</sup>

حضرت عبد اللہ بن عمر رضی اللہ عنہما سے روایت ہے کہ ایک شخص (حبان بن متقدر رضی اللہ عنہ) نے نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم سے عرض کیا کہ وہ اکثر خرید و فروخت میں دھوکہ کھا جاتے ہیں۔ اس پر آپ صلی اللہ علیہ وسلم نے ان سے فرمایا کہ جب تم کسی چیز کی خرید و فروخت کرو تو یوں کہہ دیا کرو کہ ”بھائی دھوکہ اور فریب کا کام نہیں۔“

2- خیار عیب: اگر خریدار کو خریدی گئی چیز میں کوئی عیب نظر آئے، تو اسے واپسی کا حق حاصل ہے۔ نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا:

"المسلم أخو المسلم، لا يظلمه، ولا يخذله، ولا يحقره"<sup>20</sup>

"مسلمان مسلمان کا بھائی ہے، نہ دھوکہ دے اور نہ نقصان پہنچائے۔"

3- خیار شرط: معاہدے کے دوران فریقین یہ شرط لگا سکتے ہیں کہ مخصوص مدت کے اندر معاہدہ منسوخ کیا جاسکتا ہے۔ اسلام میں بیچنے والے کے لیے ضروری ہے کہ وہ اشیاء کے ہر عیب کو واضح کرے۔ حدیث شریف میں ہے نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے ارشاد فرمایا:

"المسلم أخو المسلم لا يخل لمسلم باع من أخيه بيعاً فيه عيب إلا بينه له"<sup>21</sup>

مسلمان مسلمان کا بھائی ہے، کسی مسلمان کے لیے جائز نہیں کہ وہ اپنے بھائی کے ہاتھ کوئی ایسی چیز بیچے جس میں عیب ہو، مگر یہ کہ وہ اس کو اس سے بیان کر دے۔“

5. دھوکہ دہی سے بچاؤ کا حق (Right to Protection from Fraud)

دھوکہ دہی سے بچاؤ کا حق (Right to Protection Against Fraud) صارفین کے تحفظ کا ایک اہم اصول ہے۔ یہ حق قانونی اور اسلامی دونوں تعلیمات میں صارفین کو دھوکہ دہی، فراڈ، اور غیر منصفانہ طریقوں سے محفوظ رکھنے کی ضمانت دیتا ہے۔ آن لائن خریداری کے دوران صارف کو دھوکہ دہی اور غیر منصفانہ عمل سے محفوظ رہنے کا حق ہے۔ غلط بیانی سے اجتناب کرنا چاہیے۔ جعلی مصنوعات، غلط تشہیر، اور فریب دہی کے خلاف تحفظ۔

### قانونی پہلو

قانونی نظام صارفین کو دھوکہ دہی سے بچانے کے لیے مختلف قوانین اور ضوابط فراہم کرتا ہے۔

1. صارفین کا تحفظ ایکٹ (Consumer Protection Act) صارفین کو کسی بھی جھوٹے دعوے، غیر معیاری مصنوعات، یا گمراہ کن تشہیر سے تحفظ فراہم کرتا ہے۔ یہ قانون درج ذیل کو یقینی بناتا ہے: اشیاء اور خدمات کے بارے میں درست معلومات فراہم کی جائیں۔ جھوٹی تشہیر (False Advertising) یا دھوکہ دہی پر سخت کارروائی ہو۔<sup>22</sup>
- 2۔ دھوکہ دہی کے خلاف فوجداری قانون فراڈ (Fraud) ایک قابل سزا جرم ہے۔ دھوکہ دہی کی تعریف: کسی کو دھوکہ دے کر مالی یا مادی نقصان پہنچانا۔ سزا: دھوکہ دہی کرنے والوں پر جرمانہ اور قید کی سزا ہو سکتی ہے۔

### 3۔ آن لائن صارفین کے تحفظ کے قوانین

ڈیجیٹل فراڈ کے خلاف قوانین: آن لائن خریداری میں غلط معلومات، ناقص مصنوعات، یا ناقابل بھروسہ ویب سائٹس کے خلاف شکایات درج کی جاسکتی

ہیں۔ سائبر کرائم قوانین: غیر قانونی سرگرمیوں جیسے آن لائن دھوکہ دہی اور ہیکنگ کو روکنے کے لیے۔ پاکستان میں پیکا ایکٹ 2016 (PECA) آن لائن دھوکہ دہی کے خلاف سخت کارروائی کرتا ہے۔

### 4. جھوٹی تشہیر پر پابندی

مصنوعات اور خدمات کے بارے میں غلط بیانی کرنا قانونی طور پر جرم ہے۔ صارفین کو گمراہ کرنے والی کمپنیوں پر جرمانہ یا ان کی خدمات پر پابندی لگائی جاسکتی ہے۔

### اسلامی اصول

دھوکہ دہی سے بچاؤ کا حق کے متعلق اسلامی اصول قرآن و سنت کی تعلیمات پر مبنی ہیں۔ یہ اصول شفافیت، دیانت داری، اور انصاف کو یقینی بناتے ہیں، تاکہ کسی بھی لین دین یا معاہدے میں کسی فریق کو نقصان نہ پہنچے۔ باری تعالیٰ کا فرمان ہے:

"وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ

النَّاسِ بِأَلْسِنَتِهِمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ"<sup>23</sup>

"اور لوگوں کے مال ناحق نہ کھاؤ، اور نہ ہی ان کو دھوکہ دے کر ان کے مال ہڑپ کرو۔"

تجارت کے اصول: خریدار اور بیچنے والے دونوں کے لیے ضروری ہے کہ وہ اشیاء کی حقیقت اور قیمت کے بارے میں صحیح معلومات فراہم کریں عیب دار چیز کو بیچتے وقت اس کا عیب ظاہر کرنا واجب ہے۔ خرید و فروخت صرف اس صورت میں جائز ہے جب دونوں فریق اپنی رضامندی سے معاہدہ کریں۔ نبی کریم ﷺ نے ارشاد فرمایا:

"إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ" <sup>24</sup>

"خرید و فروخت صرف باہمی رضامندی سے جائز ہے"

یہ اصول اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ کسی بھی لین دین میں کوئی بھی فریق دھوکہ دہی، دباؤ، یا مجبوری کا شکار نہ ہو۔ اگر کسی کو دھوکہ دے کر رضامندی حاصل کی جائے تو یہ اسلام کے اصولوں کی خلاف ورزی ہوگی، اور ایسا معاہدہ ناجائز ہوگا۔ اگر کسی کو دھوکہ دے کر یا غیر منصفانہ عمل کے ذریعے نقصان پہنچایا جائے، تو اس نقصان کا ازالہ کرنا لازم ہے۔ اللہ تعالیٰ کا ارشاد گرامی ہے:

"وَإِنْ عَاقَبْتُمْ فَعَاقِبُوا بِمِثْلِ مَا عُوقِبْتُمْ بِهِ" <sup>25</sup>

"اور اگر تم بدلہ لو تو اتنا ہی لو جتنا تمہیں نقصان پہنچایا گیا ہو۔"

یہ اصول انصاف کو یقینی بناتا ہے۔ اگر کوئی شخص دھوکہ دہی یا کسی اور غیر قانونی عمل سے نقصان پہنچاتا ہے، تو اس کے لیے ضروری ہے کہ وہ اس نقصان کا تدارک کرے۔ یہ اصول معاشرتی اور تجارتی اخلاقیات کو بہتر بنانے میں مددگار ہے۔ اسی طرح جھوٹی گواہی کی بھی مذمت کی گئی ہے، جھوٹی گواہی دینا یا کسی کو غلط معلومات فراہم کرنا سختی سے ممنوع ہے۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي مَنْ هُوَ كَاذِبٌ كَفَّارٌ" <sup>26</sup>

بے شک اللہ اسے ہدایت نہیں کرتا جو جھوٹا ناشکر گزار ہو"

نبی کریم ﷺ نے فرمایا:

"كِبْرُ خِيَانَةِ أَنْ تَحْدُثَ إِخَاكَ حَدِيثًا هُوَ لَكَ بِهْ مُصَدِّقٌ، وَأَنْتَ لَهُ بِهْ كَاذِبٌ" <sup>27</sup>

"یہ بہت بڑی خیانت ہے کہ تم اپنے بھائی سے ایسی بات بیان کرو جسے وہ تو سچ جانے اور تم خود اس سے جھوٹ کہو۔"

یہ اصول واضح کرتا ہے کہ جھوٹ بولنا یا جھوٹی معلومات دے کر کسی کو نقصان پہنچانا نہ صرف دنیاوی طور پر بلکہ آخرت میں بھی سخت سزا کا باعث بنے گا۔ یہ اصول گواہی کے وقت دیانت داری اور سچائی کو یقینی بناتا ہے۔

6. رازداری کا حق (Right to Privacy)

ڈیجیٹل دور میں آن لائن خرید و فروخت کے عمل میں صارفین کی معلومات کی حفاظت اور ان کی پرائیویسی کا تحفظ ایک اہم اصول ہے۔ اسلامی اور قانونی دونوں نقطہ نظر سے، رازداری کا حق ایک لازمی عنصر ہے، تاکہ خریداروں کو اعتماد کے ساتھ خریداری کی سہولت ملے۔

### رازداری کے حق کے قانونی پہلو

آن لائن خرید و فروخت میں صارفین کی رازداری کے تحفظ کے لیے مختلف ممالک میں قوانین اور ضوابط موجود ہیں جو صارفین کی ذاتی معلومات کو محفوظ رکھنے اور ان کے غلط استعمال کو روکنے کے لیے بنائے گئے ہیں۔ یہ قوانین ڈیجیٹل پلیٹ فارمز اور کاروباری اداروں پر ذمے داری عائد کرتے ہیں کہ وہ صارفین کی معلومات کو محفوظ رکھیں اور صرف جائز مقاصد کے لیے استعمال کریں۔

### 1- ڈیٹا پروٹیکشن قوانین: GDPR (General Data Protection Regulation)

یہ یورپی یونین کا قانون ہے جو صارفین کی ذاتی معلومات کے تحفظ کو یقینی بناتا ہے۔ صارفین کو یہ حق حاصل ہوتا ہے: اپنی معلومات تک رسائی، معلومات میں ترمیم یا حذف کرنے کی درخواست اور معلومات کے استعمال کو محدود کرنے کا اختیار<sup>28</sup>

### PDPA (Personal Data Protection Act)

بہت سے ممالک جیسے سنگا پور، بھارت، اور پاکستان نے ڈیٹا تحفظ کے قوانین متعارف کرائے ہیں۔ ان قوانین کے تحت، صارفین کی رضامندی کے بغیر ان کی معلومات کو افشا کرنا یا کسی اور مقصد کے لیے استعمال کرنا غیر قانونی ہے۔ پاکستان میں ڈیٹا پروٹیکشن قوانین: ڈیجیٹل رائٹس اور سائبر سیکیورٹی قوانین، پاکستان میں پریوینشن آف الیکٹرانک کرائمز ایکٹ (PECA 2016) صارفین کی معلومات کے تحفظ کو یقینی بناتا ہے اور کسی بھی غیر قانونی رسائی، فراڈ، یا معلومات کے غلط استعمال کو جرم قرار دیتا ہے۔

### 2- پرائیویسی پالیسی کی شفافیت

کاروباری ادارے اور آن لائن پلیٹ فارمز صارفین کے ساتھ اپنی پرائیویسی پالیسی کو واضح اور شفاف انداز میں شیئر کرنے کے پابند ہیں۔ یہ قانونی تقاضا ہے کہ: صارفین کو بتایا جائے کہ ان کی معلومات کیوں اور کیسے استعمال کی جارہی ہیں۔ صارفین کو اپنی معلومات کو قبول یا مسترد کرنے کا اختیار دیا جائے۔

### 3. الیکٹرانک ٹرانزیکشنز کے قوانین

UNCITRAL ماڈل قانون برائے الیکٹرانک کامرس: بین الاقوامی تجارت کے لیے یہ قانون آن لائن خریداری میں صارفین کی معلومات کی حفاظت کو یقینی بناتا ہے۔

### پاکستان میں ای ٹرانزیکشنز قانون:

پاکستان کا الیکٹرانک ٹرانزیکشن آرڈیننس 2002 صارفین کی معلومات کے تحفظ اور آن لائن معاہدات کے نفاذ کے لیے ایک فریم ورک فراہم کرتا ہے۔

## اسلامی اصول برائے آن لائن خرید و فروخت میں رازداری کا حق

ارشاد باری تعالیٰ ہے :

" إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا " 29

بے شک اللہ تمہیں حکم دیتا ہے کہ امانتیں امانت والوں کو پہنچا دو

کسی صارف کی ذاتی معلومات، جیسے کہ اس کا نام، پتہ، فون نمبر، اور مالیاتی تفصیلات، کو امانت سمجھا جاتا ہے اور ان کا غلط استعمال یا افشا کرنا اسلامی اصولوں کی خلاف ورزی ہے۔ اسی طرح قرآن مجید میں تجسس اور جاسوسی کی ممانعت کی گئی ہے فرمان باری تعالیٰ ہے:

" وَلَا تَجَسَّسُوا " 30

" اور نہ ہی ایک دوسرے کے عیب تلاش کرو۔ "

آن لائن خریداری کے دوران صارفین کے ڈیٹا پر غیر ضروری نگرانی یا غیر اخلاقی طریقے سے معلومات حاصل کرنا اسلام میں ممنوع ہے۔ یہ اصول اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ کوئی بھی ای کامرس پلیٹ فارم یا ادارہ صارفین کے ڈیٹا کی غیر قانونی رسائی یا نگرانی نہ کرے۔ جدید آن لائن نظام کو صارفین کی معلومات کو خفیہ رکھنے کے لیے اعلیٰ سطحی حفاظتی اقدامات کرنا چاہیے۔ ذاتی معلومات کے غلط استعمال کی ممانعت کی گئی ہے۔ حدیث شریف میں ہے نبی کریم ﷺ نے ارشاد فرمایا:

"من ستر عورة اخيه المسلم، ستر الله عورته يوم القيامة، ومن كشف عورة اخيه المسلم، كشف الله عورته حتى يفضحه بها في بيته" 31

"جو اپنے مسلمان بھائی کی پردہ پوشی کرے گا، قیامت کے روز اللہ تعالیٰ اس کی پردہ پوشی فرمائے گا، اور جو اپنے مسلمان بھائی کا کوئی عیب فاش کرے گا، اللہ تعالیٰ اس کا عیب فاش کرے گا، یہاں تک کہ وہ اسے اس کے گھر میں بھی ذلیل کرے گا"

آن لائن خریداری کے دوران صارفین کی معلومات، جیسے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات یا خریداری کی تاریخ، کو خفیہ رکھنا لازم ہے۔ ان معلومات کو تشہیری مقاصد یا کسی تیسرے فریق کو فروخت کرنا اسلامی اصولوں اور اخلاقیات کے خلاف ہے۔

## 7. نقصان کی تلافی کا حق

آن لائن خریداری میں صارفین کو یہ حق حاصل ہے کہ اگر کوئی نقصان، دھوکہ، یا معیار کی خلاف ورزی ہو، تو انہیں مناسب تلافی فراہم کی جائے۔ یہ حق اسلامی اصولوں اور جدید قوانین دونوں میں واضح طور پر تسلیم کیا گیا ہے تاکہ صارفین کے ساتھ انصاف کیا جاسکے اور ان کا اعتماد برقرار رکھا جاسکے۔

## قانونی پہلو برائے نقصان کی تلافی

### 1- کنزیومر پروٹیکشن قوانین

پاکستان کا کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ: یہ قانون صارفین کو یہ حق دیتا ہے کہ وہ ناقص مصنوعات یا ناقص خدمات کے لیے شکایت درج کر سکیں۔

1- اگر پروڈکٹ عیب دار ہو یا معاہدے کے مطابق نہ ہو، تو صارف کو تلافی کا حق حاصل ہے۔

2- بین الاقوامی قوانین: بہت سے ممالک میں، جیسے یورپ میں Consumer Rights Directive، صارفین کو یہ حق دیا گیا ہے کہ وہ نقصان کی صورت میں متبادل پروڈکٹ یا ریفرنڈ حاصل کریں۔<sup>32</sup>

### 2- ریفرنڈ اور ریپلیسمنٹ پالیسی

آن لائن خریداری میں اکثر ریفرنڈ یا ریپلیسمنٹ کی پالیسیاں لاگو ہوتی ہیں۔ اگر پروڈکٹ ناقص ہو یا تفصیل کے مطابق نہ ہو، تو صارف کو رقم کی واپسی یا پروڈکٹ کی تبدیلی کا حق دیا جاتا ہے۔ یہ پالیسیاں مختلف آن لائن پلیٹ فارمز، جیسے Amazon یا Daraz، پر موجود ہوتی ہیں۔

### دھوکہ دہی اور فراڈ کے لیے قوانین PECA 2016 پاکستان

یہ قانون آن لائن دھوکہ دہی اور صارفین کو نقصان پہنچانے والے افراد یا اداروں کے خلاف کارروائی کو یقینی بناتا ہے۔ اگر کسی پروڈکٹ یا سروس کے لیے معاہدہ کیا گیا ہے اور اس کی خلاف ورزی ہوئی ہے، تو صارفین کو تلافی کا قانونی حق حاصل ہے۔

### اسلامی اصول

نقصان کی تلافی کا حق کے متعلق اسلامی اصول شریعت کے بنیادی احکامات، فقہی قواعد، اور اخلاقی تعلیمات پر مبنی ہیں۔ ان اصولوں کا مقصد یہ ہے کہ لین دین میں انصاف قائم رکھا جائے، کسی کے ساتھ ظلم یا زیادتی نہ ہو، اور کسی فریق کو نقصان پہنچنے کی صورت میں اس کی مناسب تلافی کی جائے۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا"<sup>33</sup>

"اور وعدے پورے کرو، بے شک وعدے کے بارے میں پوچھا جائے گا۔"

تجارتی معاملات میں کیے گئے معاہدے یا وعدے کی پابندی شرعی طور پر لازم ہے۔ اگر معاہدے کی خلاف ورزی کی وجہ سے کسی فریق کو نقصان ہو، تو خلاف ورزی کرنے والے پر تلافی واجب ہوگی۔ رسول کریم ﷺ نے ارشاد فرمایا:

"المسلمون علی شروطہم إلا شرطاً حرم حلالاً، او احل حراماً"<sup>34</sup>

مسلمان اپنی شرطوں کے پابند ہیں۔ سوائے ایسی شرط کے جو کسی حلال کو حرام کر دے یا کسی حرام

کو حلال۔

معاهدے کی خلاف ورزی کرنے والے پر لازم ہے کہ وہ کسی نقصان کی تلافی کرے اور معاہدے کی شرائط پر عمل کرے۔ اسلام میں معاہدے کی پاسداری کی بہت اہمیت ہے۔ قرآن کریم میں فرمایا گیا ہے:

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ"<sup>35</sup>

"اے ایمان والو! اپنے معاہدوں کو پورا کرو۔"

اگر آن لائن صارفین کے ساتھ معاہدے کی خلاف ورزی ہوتی ہے، تو اسلامی قانون کے مطابق یہ ذمہ داری ہے کہ معاہدے کو پورا کیا جائے یا نقصان کی تلافی کی جائے۔ اسلامی قانون میں اگر کسی شخص کو نقصان پہنچتا ہے، تو اس نقصان کی تلافی (compensation) ضروری ہوتی ہے۔ اس میں شامل ہیں:

**مالی نقصان:** اگر کسی کا مال ضائع ہو یا نقصان پہنچا ہو۔ جسمانی نقصان: اگر کسی فرد کی صحت یا زندگی کو خطرہ ہو ا ہو۔

**معنوی نقصان:** اگر کسی کی عزت یا وقار متاثر ہو۔ آن لائن دھوکہ دہی اسلامی تعلیمات کے مطابق ناجائز ہے۔ درج ذیل حدیث نبوی ﷺ صداقت، دیانت داری اور معاشرتی اعتماد کے بارے میں نہایت اہم اصول کو بیان کرتی ہے۔

"قال رسول الله ﷺ: مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنَّا"<sup>36</sup>

"جس نے دھونا کہ دیا وہ ہم میں سے نہیں ہے۔"

ایسے معاملات میں اسلامی قانون کے مطابق دھوکہ دینے والے پر لازم ہے کہ نقصان کی مکمل تلافی کرے اور متاثرہ فریق کو انصاف فراہم کیا جائے۔

اسلام میں تنازعات کے حل کے لیے مصالحت اور ثالثی کو ترجیح دی جاتی ہے۔ آن لائن تنازعات میں فریقین کے درمیان معاملہ طے کرنے کے لیے کسی غیر جانبدار ثالث کی مدد لی جاسکتی ہے۔

نقصان کی نوعیت اور مقدار کے مطابق معاوضہ طے کیا جاتا ہے۔ اسلامی قانون میں اس بات کا خیال رکھا جاتا ہے کہ تلافی متاثرہ شخص کے نقصان کے برابر ہو اور نہ ہی اس سے زیادہ ہو۔ آن لائن کاروبار اور خدمات میں دیانت داری اسلامی اخلاقیات کا لازمی حصہ ہے۔ اگر نقصان کسی کی لاپرواہی یا بددیانتی کی وجہ سے ہو، تو اسے تلافی کرنے کے ساتھ اللہ سے معافی بھی مانگنی چاہیے۔ اگر معاملہ حل نہ ہو سکے، تو اسلامی عدالت (یا کسی مستند ادارے) سے رجوع کیا جاسکتا ہے۔ عدالت فریقین کے بیانات سن کر شریعت کے مطابق فیصلہ کرے گی۔

### عملی اقدامات

صارفین کو تعلیم دینا: آن لائن حقوق اور اسلامی کاروباری اصولوں کے بارے میں آگاہی۔ شریعت پر مبنی پالیسی: آن لائن کمپنیوں کو چاہیے کہ وہ اپنی پالیسی شریعت کے مطابق تیار کریں۔ آن لائن ثالثی پلیٹ فارم: تنازعات کے حل کے لیے اسلامی اصولوں پر مبنی پلیٹ فارم قائم کیے جائیں۔

## 8- انتخاب کا حق

انتخاب کا حق (Right to Choice) ایک بنیادی اصول ہے جو اسلامی تعلیمات اور جدید صارفین کے حقوق کے قوانین دونوں میں اہمیت رکھتا ہے۔ یہ حق صارفین کو اس بات کا اختیار دیتا ہے کہ وہ اپنی ضرورت، ترجیح، اور پسند کے مطابق مصنوعات یا خدمات کا انتخاب کریں، بغیر کسی جبر یا دھوکہ دہی کے۔

### عالمی قوانین

آن لائن صارفین کے حقوق کو تحفظ دینے کے لیے دنیا بھر میں مختلف عالمی قوانین اور رہنما اصول موجود ہیں۔ ان قوانین کا مقصد صارفین کو دھوکہ دہی، ناقص مصنوعات، اور غیر منصفانہ تجارتی طریقوں سے محفوظ رکھنا اور انہیں آزادانہ طور پر خریداری کے فیصلے کرنے کا حق دینا ہے۔ درج ذیل عالمی قوانین اور معیارات آن لائن صارفین کے حقوق کے بارے میں رہنمائی فراہم کرتے ہیں:

اقوام متحدہ کے رہنما اصول برائے صارفین کے تحفظ (United Nations Guidelines for Consumer Protection - UNGCP):

متعارف کرایا گیا: 1985 (اور 2015 میں نظر ثانی کی گئی)<sup>37</sup>

مقاصد: صارفین کے حقوق کا تحفظ۔ شفافیت اور منصفانہ تجارت کو فروغ دینا۔ نقصان کے ازالے کا حق۔ معیاری اشیاء اور خدمات کی فراہمی۔ صارفین کو درست معلومات تک رسائی کا حق دینا۔ اس کی اہم شقیں درج ذیل تھیں: آن لائن فراڈ کا انسداد، آن لائن خریداری میں دھوکہ دہی کو روکنے کے لیے سخت اقدامات۔ ذاتی ڈیٹا کا تحفظ: صارفین کی اجازت کے بغیر ان کی معلومات کا غلط استعمال کرنے پر پابندی۔ پبلک کمپینٹ پورٹل: صارفین کو شکایت درج کرانے کی سہولت۔

عالمی تجارتی تنظیم: WTO (World Trade Organization) آن لائن تجارت اور صارفین کے حقوق سے متعلق عالمی معاہدے۔ جس کے اہم پہلو درج ذیل ہیں: ای-کامرس میں شفافیت کو یقینی بنانا۔ سرحد پار تجارت میں صارفین کے حقوق کا تحفظ۔ OECD کے صارفین کے تحفظ کے اصول (OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of E-) متعارف کرایا گیا: 1999 (2016 میں نظر ثانی) جن کے مقاصد درج ذیل تھے: ای-کامرس میں صارفین کے تحفظ کو یقینی بنانا۔

شفافیت، معلومات کی دستیابی، اور واپسی کی پالیسی پر زور دینا۔

برطانوی قوانین (UK Consumer Rights Act 2015): جس کے مقاصد درج ذیل ہیں: صارفین کو ناقص اشیاء سے تحفظ۔ آن لائن خریداری میں شفافیت اور منصفانہ تجارت کو یقینی بنانا۔ اس کے اہم نکات یہ ہیں: مصنوعات کا معیار: فروخت کردہ اشیاء معیاری، قابل استعمال، اور اشتہار کے مطابق

ہوں۔ واپسی اور تبدیلی کا حق: صارف کو ناقص مصنوعات کی واپسی یا تبدیلی کا حق حاصل ہے۔ ڈیجیٹل مصنوعات کا تحفظ: ای۔بکس، سافٹ ویئر، اور دیگر ڈیجیٹل اشیاء پر بھی صارفین کے حقوق کا اطلاق۔<sup>38</sup>

عالمی قوانین اور اصول آن لائن صارفین کے حقوق کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لیے بنائے گئے ہیں۔ ان قوانین میں شفافیت، معلومات کی فراہمی، واپسی کا حق، اور دھوکہ دہی سے تحفظ جیسے اہم پہلو شامل ہیں۔ ان اصولوں پر عمل کرنے سے آن لائن تجارت میں اعتماد بحال ہوتا ہے اور صارفین کو تحفظ حاصل ہوتا ہے۔

### اسلامی تعلیمات میں انتخاب کا حق

انتخاب کا حق (Right to Choice) ایک بنیادی اصول ہے جو اسلامی تعلیمات اور جدید صارفین کے حقوق کے قوانین دونوں میں اہمیت رکھتا ہے۔ یہ حق صارفین کو اس بات کا اختیار دیتا ہے کہ وہ اپنی ضرورت، ترجیح، اور پسند کے مطابق مصنوعات یا خدمات کا انتخاب کریں، بغیر کسی جبر یا دھوکہ دہی کے۔

اسلام صارف کو حق دیتا ہے کہ وہ آزادی اور مکمل معلومات کی بنیاد پر اپنے فیصلے کرے، اور اس کے انتخاب کو کسی بھی طرح متاثر نہ کیا جائے۔ ارشاد باری تعالیٰ ہے:

"إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ"<sup>39</sup>

"اور معاملات کو آپس کی رضامندی سے طے کرو۔"

صارف کو اپنی پسند کے مطابق خریداری کرنے کا مکمل اختیار ہونا چاہیے، اور کوئی اسے دھوکہ دے کر یا دباؤ ڈال کر اپنی مرضی مسلط نہ کرے۔ نبی کریم ﷺ نے ارشاد فرمایا:

"الحلال بين والحرام بين"<sup>40</sup>

"اللہ تعالیٰ نے حلال کو واضح کر دیا ہے اور حرام کو بھی واضح کر دیا ہے۔"

آن لائن صارفین کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ حلال مصنوعات اور خدمات کا انتخاب کریں۔ اگر کوئی پلیٹ فارم یا فروخت کنندہ صارف کو حرام یا دھوکہ دہی پر مبنی اشیاء خریدنے پر مجبور کرے، تو یہ اسلامی اصولوں کی خلاف ورزی ہوگی۔ اسلامی اصولوں کے تحت عملی تجاویز: فروخت کنندہ پر لازم ہے کہ وہ مصنوعات کے بارے میں درست معلومات دے اور خریدار کو دھوکہ نہ دے۔ اگر کسی صارف کو انتخاب کے حق میں رکاوٹ پیش آئے، تو اسلامی اصولوں کے تحت معاملہ صلح سے حل کرنا چاہیے۔ آن لائن صارفین کو خریدنے یا نہ خریدنے کی آزادی دی جائے۔

## خلاصہ کلام

اسلامی اصول آن لائن صارفین کے انتخاب کے حق کو مکمل تحفظ فراہم کرتے ہیں۔ اس میں شفافیت، دھوکہ دہی سے اجتناب، اور صارف کی آزادی کو یقینی بنانا شامل ہے۔ فروخت کنندگان کو چاہیے کہ وہ اسلامی تعلیمات کے مطابق دیانت داری اور انصاف کے ساتھ تجارت کریں، تاکہ صارفین کو ان کے حقوق دیے جاسکیں اور اعتماد کا ماحول قائم ہو۔

## آن لائن صارفین کے حقوق کی موجودہ صورتحال کا تجزیہ

آن لائن صارفین کے حقوق کی موجودہ صورتحال دنیا بھر میں اہم موضوعات میں سے ایک ہے، کیونکہ انٹرنیٹ کا استعمال تیزی سے بڑھ رہا ہے اور صارفین کی ذاتی معلومات، رازداری، اور سیکیورٹی پر مختلف چیلنجز درپیش ہیں۔ ان حقوق کی حفاظت کے لیے مختلف قوانین اور اقدامات مختلف ممالک میں اپنائے گئے ہیں۔ تاہم، اس معاملے میں بہت ساری مشکلات اور تنازعات بھی ہیں۔

آج کل صارفین کی ذاتی معلومات آن لائن پلیٹ فارمز پر بڑی مقدار میں جمع کی جاتی ہیں، جیسے کہ سوشل میڈیا، ای کامرس ویب سائٹس، اور موبائل ایپلیکیشنز۔ ان معلومات کو غیر مجاز طریقے سے استعمال یا لیک کرنے کے خدشات موجود ہیں۔

یورپی یونین کا جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن (GDPR): یورپی یونین نے آن لائن صارفین کی پرائیویسی اور ڈیٹا کی حفاظت کے لیے سخت قوانین وضع کیے ہیں، جو دنیا بھر کے کاروباروں پر اثر انداز ہو رہے ہیں۔

آن لائن فراڈ اور سیکیورٹی: آن لائن فراڈ جیسے فیشنگ، ہیکنگ، اور کریڈٹ کارڈ فراڈ صارفین کے لیے مسلسل خطرہ بنے ہوئے ہیں۔ سیکیورٹی کے مضبوط نظام اور صارفین کی آگاہی کی ضرورت ہے تاکہ ان کو ان خطرات سے بچایا جاسکے۔

دوہری توثیق (Two-Factor Authentication): سیکیورٹی کو مزید بہتر بنانے کے لیے دوہری توثیق کا استعمال بڑھا ہے، مگر یہ ابھی تک ہر جگہ لازم نہیں ہے۔ اینٹی وائرس اور فائر وال سسٹمز: ویب سائٹس اور ایپلیکیشنز میں ان کی سیکیورٹی کو بہتر بنانے کے لئے اینٹی وائرس اور دیگر حفاظتی تدابیر اپنائی جا رہی ہیں۔

ای کامرس اور صارف کے حقوق: آن لائن خریداری کے بڑھتے ہوئے رجحان کے ساتھ، صارفین کے حقوق جیسے کہ واپسی کی پالیسی، فراڈ کی صورت میں حقوق، اور پروڈکٹ کی حفاظت کی باتیں بھی اہم ہو گئی ہیں۔ واپسی کی پالیسی: بہت سی ای کامرس ویب سائٹس صارفین کو مصنوعات کی واپسی یا تبدیلی کی سہولت فراہم کرتی ہیں، مگر ہر ملک میں اس کے قوانین مختلف ہو سکتے ہیں۔ خریداری کی حفاظت: صارفین کے لیے فراڈ سے بچاؤ کے لیے مختلف پالیسیز کی ضرورت ہے، اور کچھ ممالک میں اس پر قانون سازی کی جا رہی ہے۔

مصنوعی ذہانت (AI) اور خود کار نظام: آن لائن سروسز میں مصنوعی ذہانت کا استعمال تیزی سے بڑھ رہا ہے، جو صارفین کے تجربات کو بہتر بنانے میں مددگار ثابت ہو سکتا ہے، مگر اس کا غلط استعمال بھی ہو سکتا ہے۔ الگوریٹمز اور فیصلوں کی شفافیت: AI کی بنیاد پر کیے جانے والے فیصلے بعض اوقات صارفین کے حق میں نہیں ہوتے اور اس پر شفافیت کی ضرورت ہے۔

دولت اور ڈیجیٹل تقسیم: آن لائن حقوق کی حفاظت میں ایک اور مسئلہ ڈیجیٹل تقسیم ہے، یعنی دنیا کے مختلف حصوں میں انٹرنیٹ تک رسائی اور قانونی تحفظات کی سطح میں فرق۔ انٹرنیٹ تک رسائی: بہت سے ترقی پذیر ممالک میں انٹرنیٹ تک رسائی کا مسئلہ ہے، جس کی وجہ سے وہاں کے صارفین کے حقوق کا تحفظ مشکل ہو سکتا ہے۔ ڈیجیٹل تعلیم: انٹرنیٹ کے استعمال سے متعلق آگاہی کی کمی بھی ایک بڑا مسئلہ ہے، جس کی وجہ سے صارفین اپنے حقوق سے بے خبر رہتے ہیں۔

### نتیجہ: (Conclusion)

آن لائن صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لیے اسلامی اصول اور عالمی قوانین دونوں اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ اسلامی تعلیمات اخلاقیات، انصاف، اور انسانی وقار پر زور دیتی ہیں، جو آن لائن تجارت میں اعتماد اور شفافیت کو فروغ دینے کے لیے بنیاد فراہم کرتی ہیں۔ دوسری جانب، عالمی قوانین ایک مضبوط قانونی ڈھانچہ اور عمل درآمد کا طریقہ فراہم کرتے ہیں جو تکنیکی اور عملی مسائل کو حل کرنے میں مددگار ثابت ہوتا ہے۔

دونوں نظاموں کے تقابلی جائزے سے یہ نتیجہ اخذ کیا جاسکتا ہے کہ اسلامی اخلاقی اصول اور جدید قانونی تقاضے ایک دوسرے کے معاون ہو سکتے ہیں۔ آن لائن صارفین کے حقوق کو مؤثر تحفظ دینے کے لیے ایسے ضابطوں اور پالیسیوں کی ضرورت ہے جو ان دونوں کے بہترین پہلوؤں کو یکجا کریں۔ اس طرح، نہ صرف صارفین کا اعتماد بحال ہو گا بلکہ ایک منصفانہ اور محفوظ ڈیجیٹل ماحول کی تشکیل ممکن ہو سکے گی۔

<sup>1</sup> - Government of Punjab, The Punjab Consumer Protection Act, 2005.

<sup>2</sup> Al-Baqarah, 2:195.

<sup>3</sup> Muḥammad ibn Yazīd Ibn Mājah, Sunan (Lahore: Dār al-Salām, 2004), 2340.

<sup>4</sup> Al-An'ām, 6:152.

<sup>5</sup> Muḥammad ibn Ismā'īl al-Bukhārī, al-Jāmi' al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1996), 10.

<sup>6</sup> Government of Pakistan, Consumer Protection Act, 2005.

<sup>7</sup> Muslim ibn al-Ḥajjāj, al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1993), 284.

<sup>8</sup> Al-Baqarah, 2:283.

<sup>9</sup> Al-Mā'idah, 5:1.

<sup>10</sup> Muḥammad ibn 'Īsā al-Tirmidhī, Sunan, 1352.

<sup>11</sup> Al-Shu'arā', 26:183.

<sup>12</sup> Muslim ibn al-Ḥajjāj, al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1993), 102.

- <sup>13</sup> Muḥammad ibn Ismā'īl al-Bukhārī, al-Jāmi' al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1996), 2079.
- <sup>14</sup> Muḥammad ibn 'Īsā al-Tirmidhī, Sunan, 1209.
- <sup>15</sup> Government of Pakistan, Digital Nation Pakistan Act, 2024.
- <sup>16</sup> Al-'Alaq, 96:1.
- <sup>17</sup> Al-Ḥujurāt, 49:13.
- <sup>18</sup> Government of Pakistan, E-Commerce Regulations, 2004.
- <sup>19</sup> Muḥammad ibn Ismā'īl al-Bukhārī, al-Jāmi' al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1996), 2117.
- <sup>20</sup> Muslim ibn al-Ḥajjāj, Ṣaḥīḥ Muslim (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1993), 2564.
- <sup>21</sup> - Muḥammad ibn Yazīd Ibn Mājah, Sunan (Lahore: Dār al-Salām, 2004), 2246.
- <sup>22</sup> Government of Pakistan, Consumer Protection Act, 2005.
- <sup>23</sup> Al-Baqarah, 2:188.
- <sup>24</sup> Muḥammad ibn Yazīd Ibn Mājah, Sunan (Lahore: Dār al-Salām, 2004), 2185.
- <sup>25</sup> Al-Naḥl, 16:126.
- <sup>26</sup> Āl 'Imrān, 3:39.
- <sup>27</sup> Abū Dāwūd, Sunan, 4971.
- <sup>28</sup> European Union, General Data Protection Regulation (GDPR).
- <sup>29</sup> Al-Mujādilah, 58:4.
- <sup>30</sup> Yūsuf, 12:49.
- <sup>31</sup> Muḥammad ibn Yazīd Ibn Mājah, Sunan (Lahore: Dār al-Salām, 2004), 2546.
- <sup>32</sup> - European Union, Consumer Rights Directive.
- <sup>33</sup> Saba', 34:17.
- <sup>34</sup> Muḥammad ibn 'Īsā al-Tirmidhī, Sunan, 1352.
- <sup>35</sup> Al-Fātiḥah, 1:5.
- <sup>36</sup> Bukhārī, al-Jāmi' al-Ṣaḥīḥ, 2079.
- <sup>37</sup> United Nations, United Nations Guidelines for Consumer Protection (New York: United Nations, 1985).
- <sup>38</sup> United Kingdom, UK Consumer Rights Act, 2015.
- <sup>39</sup> Al-'Ankabūt, 29:4.
- <sup>40</sup> Muḥammad ibn Ismā'īl al-Bukhārī, al-Jāmi' al-Ṣaḥīḥ (Karachi: Qadīmī Kutub Khānah, 1996), 2051.