[AS INTRODUCED IN THE NATIONAL ASSEMBLY]

A

Bill

further to amend the Islamabad Consumer Protection Act, 1995

Whereas it is expedient further to amend the Islamabad Consumer Protection Act, 1995 (III of 1995), for the purposes hereinafter appearing;

It is hereby enacted as follows:-

1. **Short title and commencement.** - (1) This Act may be called the Islamabad Consumer Protection (Amendment) Act 2021.

   (2) It shall come into force at once.

2. **Amendment of Section 2, Act III of 1995.**-In the Islamabad Consumer Protection Act, 1995 (III of 1995), hereinafter referred to as the said act in Section 2, after sub-para (xiv) of para (f), the following new paras shall be added namely;

   i. (g) "e-commerce" means buying or selling of goods or services including digital products over digital or electronic network;
   ii. (h) "electronic service provider" means a person who provides technologies or processes to enable a product seller to engage in advertising or selling goods or services to a consumer and includes any online market place or online auction sites;

3. Amendment of Section 5, Act III of 1995.-In the Islamabad Consumer Protection Act, 1995 (III of 1995), hereinafter referred to as the said act in Section 5, after sub-clause 3 the following new clause shall be added namely;

> "(4) the council shall be responsible to develop comprehensive alternate dispute resolution system, including an online dispute resolution system in e-commerce."

4. **Insertion of new section 12A, Act III of 1995.**-In the Islamabad Consumer Protection Act, 1995 (III of 1995), hereinafter referred to as the said act after Section 12, the following new section shall be added namely;

> "12A. **Measures to prevent unfair trade practices in e-commerce, direct selling, etc**. For the purposes of preventing unfair trade practices in e-commerce, direct selling, services through electronic service providers and also to protect the interest and rights of consumers, the Federal Government may take such measures in the manner as may be prescribed.

STATEMENT OF OBJECTS AND REASONS

In today's digital world, consumers can manage all sorts of personal financial activities online. This includes everyday transactions like shopping and banking and more specialized online financial activities like charitable giving and online auctions. To protect the growing number of consumers who are active online, federal lawmakers need to develop laws and policies designed to help ensure the safety of consumer transactions in e-commerce. Without these legal protections, consumers would be subject to scams, fraud and other illicit activities that put their personal finances and privacy at risk.

Efficient alternate dispute resolution systems are necessary for addressing consumers' concerns expeditiously. In Pakistan there are no noticeable alternate dispute resolution systems. There are a few centres established by the Lahore High Court in a few districts of Punjab in which 'serving judges' play the role of mediators. Various countries, have introduced elaborate multi-tiered systems for dispute resolution in e-Commerce industry. For instance, disputes relating to domain names and disputes involving huge B2B transactions are entertained by the Online Dispute Resolution Center of China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC), general disputes relating to e-Commerce can be resolved by the Online Dispute Resolution Center established by e-Commerce Laws Net and Beijing Deofar Consulting Ltd. Large marketplaces, such as Ali Express, have developed their own internal complaint mechanisms. Arbitration in China is conducted under a general law, which was passed in 1994.A large number of developed, less developed and developing countries have enacted new arbitration laws in the last two decades to ease the burden on courts and to provide for a less time consuming and less costly process for settlement of disputes

TheIslamabad Consumer Protection Act 1995 contains provisions regarding protection of the rights of consumers in ICT's jurisdiction. Through the proposed amendment the effectiveness of the Act shall be further improved.

The Bill has been designed to achieve the aforementioned purpose;

Sd-

MS. UZMA RIAZ,

Member National Assembly

[قومی اسمبلی میں پیش کردہ صورت میں]

اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء میں مزید ترمیم کرنے کا

بل

چونکہ یہ قرین مصلحت ہے کہ بعد ازیں ظاہر ہونے والی اغراض کے لئے اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء (ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء) میں مزید ترمیم کی جائے؛

بذریعہ ہذا حسب ذیل قانون وضع کیا جاتا ہے:

۱۔ **مختصر عنوان اور آغاز نفاذ۔** (۱) ایکٹ ہذا اسلام آباد تحفظ صارفین (ترمیمی) ایکٹ، ۲۰۲۱ء کے نام سے موسوم ہو گا۔

(۲) یہ فی الفور نافذ العمل ہو گا۔

۲۔ **ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء، دفعہ ۲ میں ترمیم۔** اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء (ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء) میں، جس کا بعد ازیں مذکورہ ایکٹ کے طور پر حوالہ دیا گیا ہے، میں، دفعہ ۲ میں، پیرا (و) میں، پیرا (و) کے ذیلی پیرا (xiv) کے بعد حسب ذیل پیرا شامل کر دیا جائے گا، یعنی:۔

i. (ز) **"ای۔ کامرس"** سے مراد مصنوعات یا خدمات کی ڈیجیٹل یا الیکٹرانک نیٹ ورک کے ذریعے خریداری یا فروخت کرنا ہے؛"

ii. (ح) "الیکٹرانک سروس فراہم کنندہ" سے مراد وہ شخص ہے جو کسی مصنوعہ بیچنے والے کو کسی صارف کو سامان یا خدمات کی تشہیر میں فروخت کرنے یا قابل استعمال کرنے کے لئے ٹیکنالوجی یا عمل میں شامل کرتا ہے اور اس میں کوئی آن لائن مارکیٹ کا مقام یا آن لائن نیلامی کے مقامات شامل ہیں۔

۳۔ **ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء، دفعہ ۵ میں ترمیم۔** اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء (ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء) میں، جس کا بعد ازیں مذکورہ ایکٹ کے طور پر حوالہ دیا گیا ہے، میں، دفعہ ۵ میں، ذیلی شق ۳ کے بعد حسب ذیل نئی شق شامل کر دی جائے گی، یعنی:۔

"کونسل تنازعہ کے تصفیہ کا جامع متبادل نظام بشمول ای۔ کامرس میں آن لائن تصفیہ تنازعہ کا نظام تیار کرنے کی ذمہ دار ہو گی"۔

۴۔ **ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء، نئی دفعہ ۱۲/الف کی شمولیت۔** اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء (ایکٹ نمبر ۳ بابت ۱۹۹۵ء) میں، جس کا بعد ازیں مذکورہ ایکٹ کے طور پر حوالہ دیا گیا ہے، میں، دفعہ ۱۲ کے بعد درج ذیل نئی دفعہ شامل کر دی جائے گی، یعنی:۔

"۱۲/الف۔ ای۔ کامرس، براہ راست فروخت وغیرہ میں غیر شفاف تجارتی طریقوں کی روک تھام۔

ای۔ کامرس، براہ راست فروخت، الیکٹرانک سروس فراہم کنندگان کے ذریعے خدمات میں غیر شفاف تجارتی طریقوں کی روک تھام اور صارفین کے مفاد اور حقوق کے تحفظ کے لئے وفاقی حکومت اس طریقے سے ایسے اقدامات اٹھا سکتی ہے جیسا کہ وہ وضع کرے۔

بیان اغراض ووجوہ

آج کی ڈیجیٹل دنیا میں صارفین تمام اقسام کی ذاتی مالی آن لائن سرگرمیوں کا اہتمام کرسکتے ہیں۔ اس میں روزمرہ کا لین دین جیسا کہ خریداری اور بینکاری اور مزید مخصوص سرگرمیاں جیسا کہ خیرات اور آن لائن نیلامی شامل ہیں۔ آن لائن سرگرم صارفین کی بڑھتی ہوئی تعداد کے تحفظ کے لیے قانون سازوں کو ای۔کامرس میں صارفین کے لین دین کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لیے قوانین وضع کرنا اور پالیسیاں تشکیل دینے کی ضرورت ہے۔ ان قانونی تحفظ کے بغیر صارفین کو جعل سازی، دھوکہ دہی اور دیگر غیر قانونی سرگرمیوں کا سامنا ہوگا جس سے ان کے ذاتی سرمایہ اور خلوت کو خطرات لاحق ہوں گے۔

صارفین کے تحفظات کے فوری ازالے کے لیے تنازعات کے فوری تصفیہ کا مؤثر نظام ضروری ہے۔ پاکستان میں تنازع کے تصفیہ کا نمایاں متبادل نظام موجود نہیں ہے۔ لاہور ہائیکورٹ کی جانب سے پنجاب کے چند اضلاع میں چند مراکز قائم کیے گئے ہیں جہاں 'حاضر سروس ججز' ثالث کا کردار ادا کرتے ہیں۔ مختلف ممالک نے ای کامرس انڈسٹری میں تنازعات کے تصفیہ کے لئے کثیر الجہتی نظام متعارف کرایا ہے۔ مثال کے طور پر عمل داری نام کی بابت تنازعات اور بھاری B2B لین دین کی بابت تنازعات آن لائن ڈسپیوٹ ریزولوشن سینٹر چائنہ انٹرنیشنل اکنامک اینڈ ٹریڈ آربیٹریشن کمیشن (سی آئی ای ٹی اے سی) کی جانب سے نمٹائے جاتے ہیں ای کامرس سے متعلق عمومی تنازعات ای کامرس لاز نیٹ اینڈ بیجنگ ڈیوفر کنسلٹنگ لمیٹڈ کی جانب سے قائم کردہ آن لائن ڈسپیوٹ ریزولوشن سینٹر کی جانب سے نمٹائے جاتے ہیں۔ بڑی مارکیٹیں جیسا کہ علی ایکسپریس نے اپنا اندرونی شکایات کا طریقہ کار تیار کیا ہے۔ چین میں ثالثی عمومی قانون جس کو ۱۹۹۴ء میں منظور کیا گیا کے تحت کی جاتی ہے۔ عدالتوں پر بوجھ کم کرنے اور تنازعات کے کم وقتی اور کم لاگتی تصفیہ کے لئے بہت سے ترقی یافتہ، کم ترقی یافتہ اور ترقی پذیر ممالک نے گزشتہ دو عشروں سے نئے ثالثی قوانین کو فعال کیا ہے۔

اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ، ۱۹۹۵ء آئی سی ٹی کے دائرہ اختیار میں صارفین کے حقوق کے تحفظ کی بابت صراحت کرتا ہے۔ مجوزہ ترمیم کے ذریعے ایکٹ کی مؤثر پذیری کو مزید بہتر کیا جائے گا۔

بل مذکورہ بالا مقصد کے حصول کے لیے وضع کیا گیا ہے۔

محترمہ عظمیٰ ریاض
رکن، قومی اسمبلی۔