



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

સૌરાષ્ટ્ર ક્ષેત્રની ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની
ફરિયાદ નિવારણની કામગીરીનો અભ્યાસ

આશિષ બેચરભાઈ વાગડીયા
રિસેચ સ્કોલર,
સૌરાષ્ટ્ર યુનિવર્સિટી, રાજકોટ.

VIDHYAYANA

ડૉ. આર. જી. ભુવા

પ્રિન્સીપાલ,

સૌરાષ્ટ્ર જ્ઞાનપીઠ આર્ટ્સ એન્ડ કોમર્સ કોલેજ,

બરવાળા.



VIDHYAYANA

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

अभूत :

आधुनिक युगमां औद्योगिक क्रांति बाद उद्योगोना विकास भूभज ङडपथी थतो जोवा मण्यो छे. स्थानिक भजार उवे वैश्विक भजार जेवुं बनवा लाग्युं छे त्यारे उद्योगो वर्ये हरिफाईनो गेरलाभ ग्राडकोअे लोगववा पडे छे. ग्राडक अे भजारनो राजा गणाय छे परंतु आ वात मात्र पुस्तकोमां ज जोवा मणे छे वास्तविक परिस्थिति विपरित छे ग्राडकोनुं अवनवी रीते वेपारीओ द्वारा शोषण थतुं आव्युं छे अने थाय पण छे. आ शोषण ने अटकाववा माटे सरकार द्वारा विविध संस्थाओनी स्थापना करवामां आवी छे उपरांत केटलीक स्वैच्छिक संस्थाओ पण ग्राडकोना कल्याण माटे स्वैच्छाअे कार्य करवा अस्तित्वमां आवी छे. तेथी संशोधनकारे पसंद करेली सौराष्ट्र विस्तारमां आवेली स्वैच्छिक संस्थाओनी कामगीरी मापवा माटे प्रयास कर्यो छे. आ संशोधन पेपरनो मुख्य उद्देश अे सौराष्ट्र विस्तारमां ग्राडक सुरक्षा क्षेत्रे कार्य करती स्वैच्छिक संस्थाओनी इरियाद निवारण अंगेनी कामगीरीनी तपास करवानो छे. संशोधनकारे उद्देशो अने पूर्वधारणाओना परीक्षणना हेतुथी अेकाउन्टिंग अने आंकडाकिय साधनोना उपयोग कर्यो छे. माछितीना विश्लेषण माटे अनोवा अेक-टेस्टनो उपयोग करी अर्थघटन करवामां आव्युं छे.

की-वर्ड : औद्योगिक क्रांति, ग्राडक, स्वैच्छिक संस्थाओ

VIDHYAYANA



VIDHYAYANA

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

૧. પરિચય

ભારત દેશનો ઝડપી વિકાસ કરવા માટે સરકારે વિવિધ યોજનાઓ શરૂ કરી જેના દ્વારા સમાજ કલ્યાણ કરી દેશનો ઝડપી વિકાસ કરી શકાય. સમાજ કલ્યાણ માટેની કામગીરી સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા થાય છે. પરંતુ દેશના વધુને વધુ નાગરિકો સુધી લાભ પહોંચાડવા માટે સરકારી સંસ્થાઓ સાથે સાથે સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની પણ જરૂરિયાત રહેલી છે. તેથી આઝાદી પછી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે.

સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓને સરકારી સહાય પણ મળતી હોવાથી તેમની વૃદ્ધિ અને વિકાસ વધુ પ્રમાણમાં થયેલો જોવા મળે છે. સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓનો વિકાસ એ સમાજ માટે ફાયદાકારક બાબત છે. સમય જતાં સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ ગામ અને શહેરથી આગળ વધીને રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે કામ કરતી થઈ છે. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને તેમનું શોષણ દિવસે દિવસે વધતું જાય છે ત્યારે સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની જવાબદારી પણ વધતી જાય છે. સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ ગ્રાહકોની ફરિયાદોની નોંધ કરી તેનું નિરાકરણ કરવાની પ્રવૃત્તિ કરે છે.

સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન એ ગ્રાહકોના અધિકારોને પ્રોત્સાહન આપવા તેમજ સુરક્ષિત કરવા માટે રચાયેલ ગ્રાહકોનું સંગઠન છે. ગ્રાહક સંગઠન ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સમાધાન કરે છે, ગ્રાહક શોષણ સામે લડે છે, ગ્રાહકોના હિતોની રક્ષા કરે છે, ગ્રાહક શિક્ષણ આપે છે, ગ્રાહક જાગૃતિ વધે તેવા પ્રયાસો હાથ ધરે છે. મોટા ભાગની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જાહેર હિત માટે કાર્ય કરતી હોય છે, ત્યારે આ સંસ્થાઓ સામાજિક જવાબદારી નિભાવી રહી છે તેવું ચોકકસપણે કહી શકાય. ગ્રાહકલક્ષી શિક્ષણથી લોકો અજાણ હોય છે તેથી અજાણતાને કારણે ગ્રાહકોને શોષણ થતું જોવા મળે છે. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંસ્થાઓ ગ્રાહકલક્ષી શિક્ષણ દ્વારા ગ્રાહકોને જાગૃત કરે છે. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંસ્થાઓ ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટે સતત પ્રયત્નશીલ હોય છે જે—તે વિસ્તારમાં આવી સંસ્થાઓની કામગીરી ખૂબજ પ્રશંસનીય રહી છે. આ સંસ્થાઓ પોતાના કાર્યથી પ્રચલિત થતી જોવા મળી છે, સમાજને આવી સંસ્થાઓનો લાભ મળતા ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રમાં પ્રગતિ જોવા મળી છે ત્યારે અંતિમ લાભ ગ્રાહકોને પ્રાપ્ત થતા ગ્રાહકોના શોષણનું પ્રમાણ ઘટ્યું છે. ગ્રાહકોને ન્યાય અપાવવાની જવાબદારી જ્યારે સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંસ્થાઓ પર આવી છે ત્યારે આવી સંસ્થાઓ અગ્રેસર રહી પોતાની જવાબદારીને પૂર્ણ નિષ્ઠાથી નિભાવી રહી છે.

૨. સાહિત્યની સમીક્ષા

(૧) અમરજીત લાલ (૨૦૧૩) એ "ગ્રાહકોની સમસ્યા હલ કરવામાં એનજીઓની ભૂમિકા : હમીરપુર ગ્રાહક સુરક્ષા સંગઠનનો કેસ અભ્યાસ" હાથ ધર્યો હતો. જે ગ્રાહકોના અધિકારોના મહત્વ અને ગ્રાહકોના રક્ષણમાં એનજીઓ દ્વારા ભજવવામાં આવતી ભૂમિકા પર ભાર મૂકે છે. સંશોધનકારે હમીરપુર ગ્રાહક સુરક્ષા સંગઠન દ્વારા કરવામાં



આવેલ કાર્યનું મૂલ્યાંકન કર્યું છે અને એવા કેટલાક કિસ્સાઓને પ્રકાશિત કર્યા છે કે જ્યાં ગ્રાહકના અધિકાર વ્યતિગત રૂપે સુરક્ષિત છે. સંસ્થાને લોકોમાં જાગૃતિ લાવવા બદલ વર્ષ ૧૯૯૬-૯૭ માં રાષ્ટ્રીય એવોર્ડ મળ્યો હતો. કેસ સ્ટડીમાં દર્શાવેલા કેસ ગ્રાહકોના અધિકાર પ્રત્યે લોકોના મનોબળને વેગ આપશે.

- (૨) વ્યાસ એચ.ડી. (૨૦૦૩) ના અભ્યાસનો મુખ્ય ઉદ્દેશ ગ્રાહક સુરક્ષા ચળવળમાં ભાવનગર જિલ્લાની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ભૂમિકાનું વિશ્લેષણ કરવાનો છે. જેમાંથી મોટા ભાગની સંસ્થાઓ ગ્રાહક સુરક્ષા, ગ્રાહક શિક્ષણ, જાગૃતિ અને સંશોધન ક્ષેત્રે કાર્યરત છે, તેમાંથી કેટલીક સંસ્થાઓ પાસે પોતાના સંશોધનો છે, જ્યારે કેટલીક સંસ્થાઓ 'અન્ય દાન' દ્વારા મેળવેલા સંસાધનો ધરાવે છે. સંશોધનકારે જણાવ્યું હતું કે જિલ્લામાં ગ્રાહક સુરક્ષાની પ્રવૃત્તિઓ યોગ્ય રીતે ચાલી રહી છે પરંતુ લોકોનું સમર્થન, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ વિશેનું જ્ઞાન અને ગ્રાહકોને તેમના અધિકાર પ્રાપ્ત કરવાની તૈયારી ઓછી છે. અંતે તેમણે તારણોમાં ૨જી ક્યુ કે ફોરમમાં કેસના નિરાકરણમાં વિલંબ, સરકારી કચેરીઓમાં અપૂરતા આર્થિક સાધનો અને અસહકારી વલણ એ સમસ્યાઓ છે જે સંગઠનોની સ્થિતિને નબળી પાડે છે.

૩. ઉદ્દેશો

- (૧) સૌરાષ્ટ્ર વિસ્તારમાં આવેલી ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની કામગીરીનું માપન કરવું.
- (૨) ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓમાં થતી ફરિયાદોના નિવારણ અંગેની તપાસ કરવી.
- (૩) ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓમાં થતી ફરિયાદોના નિવારણની માહિતીની તુલના કરવી.

૪. માહિતી સંગ્રહ અને અભ્યાસનો સમયગાળો

માહિતી સંગ્રહ :

આ સંશોધન અભ્યાસ માટે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ પાસેથી પ્રશ્નાવલી દ્વારા માહિતી એકઠી કરવામાં આવી છે.

અભ્યાસનો સમયગાળો :

સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની કામગીરીને માપવા માટે અભ્યાસનો સમયગાળો ૨૦૧૫ થી ૨૦૧૯ સુધી પાંચ વર્ષનો છે.



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

૫. પૂર્વધારણા

H_0 : ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ વચ્ચે કોઈ તફાવત નથી.

H_1 : ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી-જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ વચ્ચે તફાવત છે.

૬. સાધનો અને તકનીકો

અહીં સંશોધનકારે માહિતીના વિશ્લેષણ અને અર્થઘટન માટે એકાઉન્ટિંગ અને આંકડાકિય સાધનોનો ઉપયોગ કર્યો છે. પૂર્વધારણા પરીક્ષણ માટે વપરાયેલ અનોવા એફ-ટેસ્ટ.

૭. માહિતીનું વિશ્લેષણ

:: કોષ્ટક - ૧ ::

પસંદ કરેલી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણનું પ્રમાણ

વર્ષ	રાજકોટ		ભાવનગર		બોટાદ		અમરેલી		ગીર સોમનાથ		જુનાગઢ	
	સંખ્યા	ટકા (%)	સંખ્યા	ટકા (%)	સંખ્યા	ટકા (%)	સંખ્યા	ટકા (%)	સંખ્યા	ટકા (%)	સંખ્યા	ટકા (%)
2015	426	92.81	99	94.29	249	97.27	243	97.59	548	91.79	210	88.24
2016	483	94.71	107	95.54	258	96.27	254	99.22	583	91.38	205	89.52
2017	394	88.94	100	92.59	250	96.53	295	98.99	577	91.88	200	88.89
2018	491	92.82	115	94.26	266	97.79	264	99.62	567	99.47	223	89.2
2019	447	91.22	114	96.61	278	97.54	285	98.28	573	92.87	207	89.22

ગ્રાહક સુરક્ષા મંડળની મુખ્ય કામગીરી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ મેળવવાનું છે. વર્ષ ૨૦૧૫ માં રાજકોટ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૨.૮૧%, ભાવનગર જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૪.૨૯%, બોટાદ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૭.૨૭%, અમરેલી જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૭.૫૯%, ગીર સોમનાથ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૧.૭૯% અને જુનાગઢ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૮૮.૨૪% ફરિયાદોનું નિવારણ થયું હતું. વર્ષ ૨૦૧૯ માં રાજકોટ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૧.૨૨%, ભાવનગર જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૬.૬૧%, બોટાદ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૭.૫૪%, અમરેલી જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૮.૨૮%, ગીર સોમનાથ જિલ્લાની સંસ્થામાં થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૨.૮૭%, અને જુનાગઢ જિલ્લાની સંસ્થામાં



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

થયેલી કુલ ફરિયાદોના ૯૯.૨૨% ફરિયાદોનું નિવારણ થયું હતું. વર્ષ ૨૦૧૫ થી વર્ષ ૨૦૧૯ સુધી સૌથી વધુ ફરિયાદોનું નિવારણ અમરેલી જિલ્લાની સંસ્થા દ્વારા અને સૌથી ઓછી ફરિયાદોનું નિવારણ જુનાગઢ જિલ્લાની સંસ્થા દ્વારા થયું હતું.

H₀: ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ વચ્ચે કોઈ તફાવત નથી.

H₁: ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી-જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ વચ્ચે તફાવત છે.

પસંદ કરેલી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ માટે અનોવા ટેબલ

સ્ત્રોત	વર્ગોના સરવાળા	સ્વાતંત્ર્ય સંખ્યા	વિચરણ એમ.એસ.	એફ મૂલ્ય	પી મૂલ્ય	એફ નિર્ણાયક મૂલ્ય
જૂથો વચ્ચે	710639.4	5	142127.9	335.81	2.18E-21	2.62
જૂથો અંતર્ગત	10157.6	24	423.2			
કુલ	720797	29				

ઉપરોક્ત ટેબલ વર્ષ ૨૦૧૫ થી ૨૦૧૯ ના સમયગાળા માટે પસંદ કરેલી ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણની નોંધપાત્ર તફાવતની તપાસ માટે વન વે અનોવા વર્ગીકરણ બતાવે છે. એફ-પરીક્ષણ ૫% નોંધપાત્ર લેવલ અને (૫, ૨૪) (સી, આર) ડીગ્રી સ્વતંત્રતાનો ઉપયોગ કરીને કરે છે.

અનોવા એફ-ટેસ્ટ તપાસ કરે છે કે અભ્યાસના સમયગાળા દરમિયાન પસંદગીની જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણમાં નોંધપાત્ર તફાવત છે કે નહીં. અહીં શૂન્ય ઉત્કલ્પના એ છે કે પસંદ કરેલ ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણ વચ્ચે કોઈ તફાવત નથી. જે ૦.૦૫% નોંધપાત્ર લેવલે તપાસવામાં આવેલ છે.

એફ-પરીક્ષણ મૂલ્ય ૩૩૫.૮૧ છે જે ૫% લેવલ પર નોંધપાત્ર છે. એફ નિર્ણાયક મૂલ્ય ૨.૬૨ છે. એફ-પરીક્ષણ ઉત્કલ્પના સ્વીકૃતિ ક્ષેત્ર -૨.૬૨ થી +૨.૬૨ છે. અહીં એફ-પરીક્ષણ મૂલ્ય ૩૩૫.૮૧ સ્વીકાર્ય ક્ષેત્ર -૨.૬૨ થી + ૨.૬૨ ની વચ્ચે આવ્યું નથી જે સૂચવે છે કે ગણતરી કરેલ મૂલ્ય એફના ટેબલ મૂલ્ય કરતાં વધુ છે પરિણામે શૂન્ય ઉત્કલ્પનાને નકારી કાઢવામાં આવે છે. તેનો અર્થ એ કે વર્ષ ૨૦૧૫ થી ૨૦૧૯ ની પસંદ કરેલી ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી જુદી જુદી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણમાં નોંધપાત્ર તફાવત છે.



૮. પરિણામો

માહિતીના વિશ્લેષણ અને પૂર્વધારણા પરીક્ષણના આધારે મળેલા પરિણામ નીચે મુજબ છે.

- (૧) ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી દરેક સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ અંગેની ટકાવારી ૯૦% આસપાસ જોવા મળી છે.
- (૨) ગ્રાહક સુરક્ષા ક્ષેત્રે કાર્ય કરતી દરેક સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની ફરિયાદ નિવારણમાં નોંધપાત્ર તફાવત જોવા મળ્યો છે.
- (૩) જૂનાગઢ, ગીર સોમનાથ અને રાજકોટ જિલ્લાની સરખામણીએ ભાવનગર, બોટાદ અને અમરેલી જિલ્લાની સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણનું પ્રમાણ વધુ જોવા મળે છે.

૯. નિષ્કર્ષ

ગ્રાહકોને રક્ષણ પ્રાપ્ત થાય અને તેના અધિકારોની જાણકારી દ્વારા શોષણનું પ્રમાણ ઘટે તે હેતુથી ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો-૧૯૮૬ અસરકારક રીતે લાગુ કરવામાં આવ્યો હતો. ગ્રાહકોનું શોષણ અટકાવવા માટે સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ કાર્યરત છે. સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જે તે વિસ્તારમાં ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને ફરજો અંગે શિક્ષિત બનાવે છે, સંસ્થામાં થયેલી ફરિયાદોનું ઝડપી નિવારણ લાવે છે, ઉપરાંત ગ્રાહક જાગૃતિ વધે તેવા પ્રયત્નો પણ હાથ ધરે છે. સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓની કામગીરીનો લાભ સમાજને પ્રાપ્ત થાય છે.

૧૦. સંદર્ભ

- (૧) અગ્રવાલ એમ. (૨૦૦૬) ભારતમાં ગ્રાહક વર્તણૂક અને ગ્રાહક સુરક્ષા. નવી દિલ્હી, નવી સદી પબ્લિકેશન્સ.
- (૨) સી. એચ. રવિ કુમાર, ડો. ડી. નાગેશ્વર રાવ, ડો. એમ. એસ. નારાયણ, "ગ્રાહક સુરક્ષામાં એનજીઓની ભૂમિકા" આઈ જે આઈ આર એસ. ટી, ફેબ્રુઆરી ૨૦૧૫, ભાગ-૪, અંક-૨.
- (૩) કોઠારી, સીઆર (૨૦૦૭) સંશોધન પદ્ધતિ, પદ્ધતિઓ અને તકનીકો. નવી દિલ્હી, ભારત : ન્યૂ એજ ઈન્ટરનેશનલ (પી) લિ.
- (૪) <http://www.google.co.in>