

7

દાવા/ફરિયાદો અને તેમની પતાવટના પત્રો (Letters of Claims/Complaints and their Adjustments)

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખશો ?

7.1 પ્રસ્તાવના

7.2 દાવા/ફરિયાદોના (Claims/Complaints) પત્રોની જરૂરિયાત ક્યારે ઊભી થાય છે ?

7.3 દાવા/ફરિયાદોના પત્રો લખતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવા લાયક બાબતો

7.4 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટના પત્રો

7.5 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટના પત્રના આગવા સિદ્ધાંતો

7.6 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટ અંગે ધ્યાનમાં રાખવાલાયક મુદ્દાઓ

7.7 નમૂનાના પત્રો

7.1 પ્રસ્તાવના

વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજીના કારણે, અન્ય ક્ષેત્રોની સાથે-સાથે વેપારના ક્ષેત્રનો પણ વિસ્તાર વધ્યો છે. વેપારનો વિસ્તાર વધવાની સાથે તેની જટિલતા પણ વધતી ગઈ છે. વેપારની પ્રવૃત્તિ માનવ દ્વારા અને માનવ માટે થતી હોય છે તેથી તેમાં માનવસહજ ભૂલ રહેવાની પણ શક્યતા રહેલી છે. માલ-સામાનના ખરીદ-વેચાણમાં ભૂલ થવાની શક્યતા વેચનાર પક્ષે, ખરીદનાર પક્ષે અને માલ-સામાનના વહનની પ્રક્રિયામાં બેદરકારીના કારણે ઊભી થઈ શકે છે. જેથી ફરિયાદ અને દાવાના પત્રની શક્યતા ઊભી થાય છે. થોડાં વર્ષો પહેલાં દાવાઓ અને ફરિયાદોને કનડગતરૂપ કે શિરદર્દરૂપ માનવામાં આવતા, તેને નકામી અને બિનજરૂરી બાબત માની તેનો નિવેડો લાવવામાં આવતો પણ હાલના સમયમાં દાવા/ફરિયાદો અંગે વેપારીઓનાં દષ્ટિબિંદુ તથા વલણ બદલાયા છે. ઉચિત અને યોગ્ય ફરિયાદોનું

મહત્વ વેપારી સમજવા માંડ્યા છે. તેથી વર્તમાન સમયમાં તે પોતાના માલ-સામાન કે સેવા વિશેની ફરિયાદો અને સૂચનોને આવકારે છે. ગ્રાહકલક્ષી બજારમાં ફરિયાદના પત્રો હકારાત્મક પરિણામ લાવવામાં મદદરૂપ થાય છે. પોતાના ઉત્પાદન તથા સેવાઓમાં રહેલી ઊણપો કે નબળાઈઓ વિશે જાણી, ઉત્પાદકો ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળાં ઉત્પાદનો ગ્રાહક સમક્ષ મૂકી શકે છે. કેટલાક વેપારીઓ “ગ્રાહકનો સંતોષ એ જ અમારો નફો” તથા “સંતુષ્ટ હો તો સહુને કહો, ન હો તો અમને કહો” જેવાં સૂત્રો દ્વારા ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવાનો પ્રયાસ કરે છે.

7.2 દાવા/ફરિયાદોના (Claims/Complaints) પત્રોની જરૂરિયાત ક્યારે ઊભી થાય છે ?

નીચે જણાવેલ બાબતોના કારણે દાવા/ફરિયાદોના પત્રોની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે :

(1) ઓર્ડર પ્રમાણેનો માલ-સામાન મોકલવામાં વેપારી તરફથી વિલંબ થાય.

(2) મળેલા માલ-સામાનના વજનમાં ઘટ પડે.

(3) વેપારી તરફથી નમૂના મુજબનો માલ-સામાન ન મોકલવાના બદલે ઊતરતી ગુણવત્તાવાળો માલ-સામાન મોકલ્યો હોય.

(4) ઓર્ડરમાં દર્શાવેલ માલ-સામાન કરતા તદ્દન જુદી જ જાતનો માલ-સામાન વેપારીએ મોકલ્યો હોય.

(5) માલ-સામાનના વહન દરમિયાન કે યોગ્ય પેકિંગના અભાવે માલ-સામાનને નુકસાન પહોંચ્યું હોય.

(6) ઓર્ડર વખતે નક્કી થયેલ ભાવ અને ભરતિયા બિલમાં દર્શાવેલ ભાવમાં ફેરફાર જોવા મળે.

(7) વેપારીના કર્મચારીએ ગ્રાહક સાથે અપમાનજનક કે અસત્ય વર્તન દાખવ્યું હોય ત્યારે.

7.3 દાવા/ફરિયાદોના પત્રો લખતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાલાયક બાબતો

જ્યારે ગ્રાહકને માલ-સામાનની ખરીદીમાં અસંતોષ ઊભો થાય કે પોતે છેતરાયાનો અહેસાસ થાય ત્યારે સ્વાભાવિકપણે ગ્રાહકને ગુસ્સો તો આવવાનો જ. આ સંજોગોમાં ગ્રાહક જ્યારે ફરિયાદનો પત્ર લખે તો તેના ગુસ્સાનો મિજાજ પણ પત્રમાં ઊતરી શકે છે માટે ગ્રાહકે ગુસ્સાને નિયંત્રિત કરી ફરિયાદોના પત્રો લખવામાં વિશેષ કાળજી રાખવી જરૂરી છે. આ પત્રોના લખાણમાં વિવેક, કુનેહ અને ચીવટતાથી રજૂઆત કરવી જરૂરી છે. પત્રમાં સ્પષ્ટતા, સૌજન્ય અને સામા પાત્રને માફ ન લાગે

તેવો અભિગમ આ પ્રકારના પત્રની આગવી લાક્ષણિકતાઓ છે. તેથી દાવા/ફરિયાદોના પત્રો લખતી વખતે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવા જેવી છે :

- (1) ફરિયાદના પત્રની ભાષા સરળ અને સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ તથા પત્ર વિનમ્રતાથી લખાવો જોઈએ.
- (2) ગ્રાહકને જે બાબતે અસંતોષ હોય તે અંગેની સઘળી હકીકતો—માહિતી અને આંકડાકીય રજૂઆત કરવી જોઈએ.
- (3) જે બાબતની ફરિયાદ કરતા હોય તે અંગેના ઓર્ડર પત્રનો સંદર્ભ આપવો જોઈએ.
- (4) પત્રમાં જે બાબત અંગે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તેનો દાવો સ્પષ્ટ હોવો જોઈએ.

(5) દાવા/ફરિયાદો અંગે વેપારી પર સીધો આરોપ ન મૂકતા, પરિસ્થિતિના સુધારા માટે કઈ રીતે સમાધાન કે વળતર શક્ય છે તેનાં વાજબી સૂચનો ગ્રાહકે કરવા જોઈએ.

(6) માલ વેચનાર વેપારીનો વ્યાવસાયિક મોભો તેમજ ન્યાય ભાવનાનો ઉલ્લેખ કરી ઝડપી સમાધાન માટે ધ્યાન દોરવું જોઈએ.

(7) નાણાં, વેચાણ, સેવા કે પ્રતિષ્ઠા આ ચારમાંથી કઈ અને કેટલી બાબતોમાં નુકસાન વેઠવું પડ્યું છે તેની સ્પષ્ટતા કરવી જોઈએ.

- (8) શક્ય હોય તો સમાધાન અંગેનું સૂચન અને તે માટેનો નિશ્ચિત સમયગાળો દર્શાવવો જોઈએ.

7.4 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટના પત્રો

મોટાભાગના વેપારીઓ ગ્રાહકોના દાવા/ફરિયાદોને હકારાત્મક રીતે લે છે. કારણ કે વેપારની સફળતા મહદંશે ગ્રાહકના સંતોષ પર નિર્ભર છે. વેપાર જગતમાં આગવું સ્થાન ધરાવનાર વેપારી તેનાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓની ગુણવત્તા ટકાવી રાખવા સતત પ્રયત્નશીલ હોય છે. દરેક દાવા/ફરિયાદો, વેચાણકર્તાને તેના માલ-સામાનમાં રહેલી ઊણપ તથા તંત્રની વ્યવસ્થામાં રહેલી નબળાઈ દૂર કરવાની તક પૂરી પાડે છે. આમ, ગ્રાહક બજારનો રાજા હોય તેવા સંજોગોમાં તેમના દાવા/ફરિયાદોનું મહત્વ સવિશેષ હોય છે.

7.5 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટના પત્રના આગવા સિદ્ધાંતો

વેપારીના વર્ષોના અનુભવ ઉપરથી દરેક વેપારીના દાવા/ફરિયાદોની પતાવટ અંગે આગવા સિદ્ધાંતો હોય છે. જેમ કે,

(1) ગ્રાહક હંમેશાં સાચો હોય છે : આ સિદ્ધાંતમાં એવું માનવામાં આવે છે કે, પૂરતા કારણ વગર ગ્રાહક ક્યારેય દાવો—ફરિયાદ કરે નહિ તેથી ગ્રાહકના દાવાને યોગ્ય માની વાજબી વળતર આપવું જોઈએ. સામાન્ય રીતે, આ પ્રકારની નીતિ મોટા વેપારીઓ અનુસરતા હોય છે.

(2) યોગ્યતા અને વાજબીપણું તપાસી પતાવટ : આ સિદ્ધાંત મુજબ મળેલી ફરિયાદનાં બધાં જ કારણો (પાસાં) જોઈ-તપાસીને યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં આવે છે તેમાં વાજબી જણાતા દાવા અંગે યોગ્ય પતાવટ માન્ય રાખવામાં આવે છે. દરેક સમજૂ વેપારી આ સિદ્ધાંત મુજબ દાવા/ફરિયાદોની પતાવટ કરતા હોય છે.

(3) ગ્રાહક સાવધાન : આ સિદ્ધાંત મુજબ માલ-સામાન વેચ્યા પછી વેચાણકર્તાની કોઈ જવાબદારી રહેતી નથી માટે ગ્રાહકે સંપૂર્ણ ચકાસણી કરી માલ-સામાન ખરીદવો જોઈએ. ત્યાર બાદ કોઈ પણ પ્રકારના દાવા/ફરિયાદો સાંભળવામાં આવશે નહિ. આ પ્રકારની નીતિ કેટલીક વેપારી પેઢીઓએ અપનાવી છે જે વેપાર જગત માટે ખતરારૂપ પુરવાર થઈ શકે છે.

7.6 દાવા/ફરિયાદોની પતાવટ અંગે ધ્યાનમાં રાખવાલાયક મુદ્દાઓ

વેપારી અને ગ્રાહક વચ્ચેના સંબંધો સુમેળભર્યા અને લાંબો સમય ટકી રહે તે માટે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ :

- (1) પત્રની શરૂઆત ગ્રાહકની ક્ષમા માંગતા તેમજ દિલગીરી વ્યક્ત કરીને થવી જોઈએ.

(2) દાવા/ફરિયાદોના પત્રોનો પ્રત્યુત્તર વેપારીએ ત્વરિત લખવો જોઈએ. આ બાબતનો વિલંબ ગ્રાહકના મનમાં વધુ અસંતોષ કે ગુસ્સો પેદા કરી શકે છે.

(3) ફરિયાદની પતાવટના પત્રમાં પોતાની નબળાઈ કે ઊણપ છુપાવવાને બદલે પરિસ્થિતિની સ્પષ્ટતાપૂર્વક સમજૂતી આપવી જોઈએ.

(4) વેપારી દ્વારા ગ્રાહકના નામજોગ સંબોધનથી પ્રત્યુત્તર આપવામાં આવે તો વ્યક્તિગત કાળજી રાખવામાં આવી છે તેવું ફલિત થશે.

(5) ગ્રાહકને પહેલી મુશ્કેલીનું ભવિષ્યમાં પુનરાવર્તન નહિ થાય તે માટે જરૂરી બધાં જ પગલાં લીધા છે તેવી ખાતરી આપવી જોઈએ.

(6) દાવા/ફરિયાદોના પત્રમાં ગ્રાહકે વેઠેલી નુકસાની અંગેના વળતર અને તે સંબંધી ચુકવણીની સ્પષ્ટતા આ પત્રમાં કરવી જોઈએ.

(7) ક્યારેક ગ્રાહકની ફરિયાદ અયોગ્ય કે અનુચિત હોય અને તેની પતાવટનો ઇનકાર કરવો હોય ત્યારે વેપારીએ પોતાના નિર્ણયનું ન્યાયીપણું કે વાજબીપણું ગ્રાહકને ગળે ઉતારવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

આમ, દાવા/ફરિયાદોની પતાવટના પત્રને નીચે મુજબ ત્રણ ભાગમાં વહેંચી શકાય :

(A) ગ્રાહક સાચો હશે એમ માની દાવા/ફરિયાદોનો સ્વીકાર.

(B) ફરિયાદ/બનાવની હકીકત જો વાજબી અને ન્યાયી હોય તો વળતર આપવું.

(C) ફરિયાદને કશી દાદ ન આપવી.

7.7 નમૂનાના પત્રો

(1) આપેલ ઓર્ડર મુજબનો માલ-સામાન ન મળતાં ઊતરતી ગુણવત્તાવાળો માલ-સામાન મળવાને કારણે શિલ્પા એમ્પોરિયમ, ઇસનપુર તરફથી સહેલી સાડી સેન્ટર, સુરતને ફરિયાદ કરતો પત્ર લખો.

શિલ્પા એમ્પોરિયમ

78, મહાવીર કોમ્પ્લેક્સ,

ઇસનપુર,

અમદાવાદ-382443

ફોન નં. : (079) 35356071

E-mail : shilpaemporium@yahoo.co.in

20મી ઓક્ટોબર, 2016

સહેલી સાડી સેન્ટર,

31, નવકાર માર્કેટ,

વેડ રોડ,

સુરત-395004

વિષય : ઊતરતી ગુણવત્તાવાળા માલ-સામાનની ફરિયાદ

શ્રીમાન,

અમે તા. 5મી ઓક્ટોબર 2016ના પત્ર દ્વારા સાડીઓનો ઓર્ડર આપેલો હતો.

આપના દ્વારા મોકલાવેલ માલ-સામાન મળ્યો જેની ગુણવત્તા નબળી કક્ષાની માલૂમ પડી. આપે અમને નમૂનામાં કોટન સિલ્ક સાડીઓ બતાવી હતી; પરંતુ મોકલવામાં આવેલી સાડીઓમાં સિલ્કનું પ્રમાણ નમૂના મુજબ નહિ હોવાનું જણાય છે તેમજ સાડીમાં નીચેનો સોનેરી પટ્ટો પણ નાની સાઈઝમાં છે.

અમારા ગ્રાહકો તેમની પસંદગીની બાબતોમાં સ્પષ્ટ હોવાથી અમારા માટે આ માલ-સામાન વેચવો શક્ય નથી. તેથી આ માલ-સામાન પરત મેળવી લેવાની વ્યવસ્થા કરશો અથવા 35 % ડિસ્કાઉન્ટથી વેચવા માટે મંજૂરી આપશો તો અમે નબળી ગુણવત્તાવાળો માલ-સામાન વેચવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

સત્વરે પ્રત્યુત્તર આપશો.

આપનો વિશ્વાસુ,

XYZ

ભાગીદાર

(2) ઉપર્યુક્ત ફરિયાદની પતાવટનો પત્ર.

સહેલી સાડી સેન્ટર
31, નવકાર માર્કેટ,
વેડ રોડ,
સુરત-395004

ફોન નં. : (0261) 46377850

E-mail : sahelisaree@gmail.com

25મી ઓક્ટોબર, 2016

શિલ્પા એમ્પોરિયમ,
78, મહાવીર કોમ્પ્લેક્સ,
ઈસનપુર,
અમદાવાદ-382443

શ્રીમાન,

20મી ઓક્ટોબર 2016નો આપનો પત્ર મળ્યો તેના દ્વારા અમોને અમારી ભૂલ વિશે જાણકારી મળી છે. તે બદલ અમે દિલગીર છીએ.

આપને મોકલાવેલ માલ-સામાનમાં અમારા પાર્સલ વિભાગના અધિકારીની બેદરકારીને કારણે નમૂનામાં બતાવેલ સાડીઓની જગ્યાએ તેવી જ ડિઝાઇનમાં પરંતુ પ્રમાણમાં ઓછા સિલ્કવાળી સાડીઓ પેકિંગ કરીને શરતચૂકથી મોકલવામાં આવી હતી.

આપને આજ રોજ મહેતા ટ્રાન્સપોર્ટ દ્વારા આપનાં ઓર્ડર પ્રમાણેની યોગ્ય ગુણવત્તાવાળી સાડીઓનું પાર્સલ રવાના કરેલ છે. ઊત્તરતી ગુણવત્તાવાળો માલ-સામાન અમારા ખર્ચે અમે પરત મેળવી લઈશું.

આપને પડેલી તકલીફ બદલ ક્ષમા કરશો. ભવિષ્યમાં આવી ભૂલ ન થાય તેની ખાતરી આપીએ છીએ.

આપનો વિશ્વાસુ,
XYZ
મેનેજર
સહેલી સાડી સેન્ટર

બિડાણ : માલવહનની રસીદ

(3) બેદરકારીભર્યા પેકિંગને કારણે અપાયેલ ઓર્ડરના અનુસંધાનમાં માટીની કુલડી તથા કાચનાં કપ-રકાબીના મોટા જથ્થામાં નુકસાનીનું પ્રમાણ વધુ જણાતા મુનમુન હોટલ ભૂજ વતી ફરિયાદ પત્ર લખ્યો.

મુનમુન હોટેલ

રામ રહીમ ચોક,

ભૂજ-370001

ફોન નં. : (02832) 11223638

Website : www.moonmoonhotel.org

જાન્યુઆરી 23, 2016

એજલ સીરામિક્સ,
31, અભિમન્યુ ટાવર્સ, સ્ટેશન રોડ,
મોરબી-363641

વિષય : નુકસાનીવાળા માલ-સામાનની ફરિયાદ

શ્રીમાન,

અમે આપને આપેલ જાન્યુઆરી 10, 2016ના ઓર્ડરમાં, વિવિધ જાતની માટીની કુલડીઓ 2500 નંગ તથા કાચનાં કપ-રકાબી 50 નંગના એક એવાં 100 પેકેટ્સ મંગાવ્યા હતા. આપનાં તરફથી માલ-સામાનની ડિલિવરી આજ રોજ અમને મળી; પરંતુ પેકિંગ ખોલતાં જણાવું કે અંદરનો મોટાભાગનો માલ-સામાન તૂટેલો હતો.

અમે આપેલા ઓર્ડરમાંથી અમને જે માલ-સામાન મળ્યો છે તેમાં 700 જેટલી માટીની કુલડીઓ તદ્દન તૂટેલી હાલતમાં તથા 150 જેટલાં કાચનાં કપ-રકાબી તૂટેલા છે. જે વેચાણ માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય તેમ નથી. જેને પરિણામે અમને રૂ. 10,000/-નું આર્થિક નુકસાન થવાની સંભાવના છે. આપ અમારી એ વાત તો ચોક્કસ માનશો જ કે આપના પેકિંગ વિભાગે કરેલી ભૂલના કારણે અમારે નુકસાન વેઠવું પડે તે યોગ્ય નથી.

અમે આપને આ બાબતની યોગ્ય પતાવટ કરવા સૂચવીએ છીએ. માટે ઝડપથી પ્રત્યુત્તર પાઠવશો. ભવિષ્યમાં માલ-સામાન મોકલવાની પ્રક્રિયામાં કાળજી લેવા વિનંતી.

આપનો વિશ્વાસુ,

XYZ

મેનેજર

(4) કાગળ તેમજ પ્લાસ્ટિકની સામગ્રીના ઓર્ડરનો અમલ સમયસર ન કરતાં સાજી લોખંડવાલા, પાલનપુર તરફથી મળેલ ફરિયાદના પત્રનો પ્રત્યુત્તર (પતાવટ) પત્ર લખો.

મહારાજા ગ્રૂપ ઓફ ઇન્ડસ્ટ્રિઝ
25, સરદારનગર એસ્ટેટ,
મહેસાણા-384001

ફોન નં. : (02762) 314470 Website : www.maharajagroupofindia.in
જાન્યુઆરી 25, 2016

સાજી લોખંડવાલા,
એમ. જી. રોડ,
પાલનપુર-385001

વિષય : માલ-સામાન મોકલવામાં વિલંબ અંગે

મહોદય,

આપનો જાન્યુઆરી 7, 2016નો ફરિયાદ પત્ર મળ્યો. આપને ઓર્ડર મુજબનો માલ-સામાન સમયસર ન મળવાને લીધે જે મુશ્કેલી પડી તે બદલ અમો દિલગીર છીએ.

જ્યારે આપનો ઓર્ડર મળ્યો ત્યારે આપે દર્શાવેલ સમયમર્યાદામાં માલસામાન રવાના કરવાનો વિશ્વાસ આપ્યો ત્યારે અમારું માનવું એવું હતું કે આપના ઓર્ડર મુજબનો માલ-સામાન અમારી પાસે સ્ટોકમાં છે; પરંતુ જ્યારે આપના ઓર્ડર મુજબનો માલ-સામાન પેક કરવાની સૂચના અમારા પેકિંગ અધિકારીને આપી ત્યારે જાણવા મળ્યું કે બધો જ સ્ટોક ખલાસ થઈ ગયો છે. તેથી અમે તરત જ ઉત્પાદક મેનેજરનો સંપર્ક કરી સત્વરે માલ મેળવવાનો પ્રયત્ન કર્યો પરંતુ ઉત્પાદક ફેક્ટરીમાં કામદારો હડતાલ પર હોવાને કારણે સમયસર માલ-સામાન રવાના કરી શક્યા નથી.

હવે આજથી પુનઃઉત્પાદન પ્રક્રિયા શરૂ થઈ ગઈ છે, તેથી આપનાં ઓર્ડર મુજબનો માલ-સામાન એક અઠવાડિયામાં આપને મળી જશે. ભવિષ્યમાં આવી ભૂલનું પુનરાવર્તન નહિ થાય તેની અમે ખાતરી આપીએ છીએ. આપની ફરિયાદને યોગ્ય ગણી અમારા સંચાલક મંડળે આપના ઓર્ડરના બિલની કુલ રકમના 5% વળતર આપવાનું નક્કી કરેલ છે.

આપનો વિશ્વાસુ,
XYZ
વહીવટી મેનેજર
મહારાજા ગ્રૂપ ઓફ ઇન્ડસ્ટ્રિઝ

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખ્યા ?

સામાન્ય રીતે ગ્રાહક માલ-સામાન મળી ગયા પછી તેની બરાબર ચકાસણી કરે છે. પોતે આપેલા ઓર્ડર મુજબ માલ-સામાન છે કે નહિ તથા તેની સાથે બિલ આવ્યું હોય તો તેની પણ તપાસ કરી લે છે. જો તે બરાબર હોય તો કોઈ જ પ્રશ્ન રહેતો નથી; પરંતુ તેમાં ખામી જોવા મળે ત્યારે વેપારીનું એ બાબત અંગે ધ્યાન દોરવા ગ્રાહકે સરળ અને વિવેકપૂર્ણ ભાષામાં ફરિયાદપત્ર લખવો જોઈએ. વર્તમાન સમયમાં વેપારીઓ/ઉત્પાદકો ફરિયાદોને સ્વીકારે છે અને તેની યોગ્ય પતાવટ કરે છે. વળી કેટલીક આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ/સેવાઓ પૂરી પાડતી સંસ્થાઓમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોને આવકારવા માટે અને તેનું નિવારણ લાવવા માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ કેન્દ્ર હોય છે.

સ્વાધ્યાય

1. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબનો સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી લખો :

- (1) દાવા-ફરિયાદના પતાવટના પત્રો અત્યારના વેપારીઓ કેવી રીતે જુએ છે ?
(A) નકારાત્મક (B) હકારાત્મક
(C) પેઢીની પ્રશંસા (D) ભાવિ ઓર્ડરની શક્યતા
- (2) ગ્રાહક સાથે ઉદ્વેગના ઇર્થર્થ વર્તન કરવામાં આવે અથવા તેનો માનભંગ થાય ત્યારે ગ્રાહકે પ્રથમ પગલું શું લેવું જોઈએ ?
(A) પોલીસ કેસ કરવો જોઈએ. (B) વેપારી સાથે સંબંધનો અંત લાવવો જોઈએ.
(C) ફરિયાદ-પત્ર લખવો જોઈએ. (D) મૌન રહેવું જોઈએ.
- (3) ફરિયાદપત્રની ભાષા કેવી ના હોવી જોઈએ ?
(A) સરળ (B) ગુસ્સાવાળી
(C) વિવેકી (D) સ્પષ્ટ
- (4) વેપારી કયા સિદ્ધાંત મુજબ દાવા-ફરિયાદની પતાવટ કરતા નથી હોતા ?
(A) ગ્રાહક સાવધાન (B) ગ્રાહક હંમેશાં સાચો છે
(C) યોગ્યતા અને વાજબીપણું તપાસી પતાવટ (D) ઈજારાશાહી

2. નીચેના પ્રશ્નોના એક વાક્યમાં જવાબ આપો :

- (1) માલ-સામાનના ખરીદ-વેચાણમાં ભૂલ થવાની શક્યતા કયા પક્ષે થઈ શકે ?
- (2) ગ્રાહકલક્ષી બજારમાં ફરિયાદ પત્રો કેવું પરિણામ લાવવામાં મદદરૂપ થાય છે ?
- (3) માલ-સામાનની ગુણવત્તા ઓર્ડર મુજબની ન હોય તો શું કરવું જોઈએ ?
- (4) વર્તમાનમાં કેટલાક વેપારીઓ 'ગ્રાહકનો સંતોષ એ જ અમારો નફો' સિવાય કયા અન્ય સૂત્ર દ્વારા ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવાનો પ્રયત્ન કરે છે ?
- (5) દાવા-ફરિયાદના પત્રોમાં શેનો સંદર્ભ આપવો જોઈએ ?
- (6) દરેક દાવા-ફરિયાદ શું ચકાસવાની તક પૂરી પાડે છે ?
- (7) વેપારની સફળતા શાના ઉપર નિર્ભર છે ?
- (8) દાવા-ફરિયાદના પત્રોની આગવી લાક્ષણિકતાઓ કઈ છે ?
- (9) કેવા સંજોગોમાં દાવા/ફરિયાદોનું મહત્ત્વ સવિશેષ હોય છે ?
- (10) કયા પ્રકારની નીતિ વેપાર જગત માટે ખતરારૂપ પુરવાર થઈ શકે છે ?

3. નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો :

- (1) વ્યાપારમાં દાવા કે ફરિયાદની શક્યતા કયા સંજોગોમાં ઊભી થઈ શકે છે ?
- (2) દાવા-ફરિયાદના પત્રોનો સૂર કયા પ્રકારનો હોવો જોઈએ ?
- (3) ગ્રાહકના દાવા-ફરિયાદ પ્રત્યે વેચનારનું વલણ કેવું હોવું જોઈએ ?
- (4) દાવા-ફરિયાદ પતાવટના પત્રના મુખ્ય ત્રણ ભાગ જણાવો.
- (5) માલ-સામાનના ખરીદ-વેચાણ અને વહનની પ્રક્રિયામાં દાવા / ફરિયાદ અંગે ઊભી થતી શક્યતાઓ પૈકી ત્રણ શક્યતાઓ જણાવો.

4. નીચે આપેલી માહિતીને ધ્યાનમાં રાખીને પત્રો લખો :

- (1) ગુજરાત ટ્રેડર્સ દ્વારા આપેલા ધાબળાના ઓર્ડરમાં 20 ધાબળા ઓછા નીકળતા તે અંગે હરિયાણા વુલન કંપની, ચંદીગઢને ફરિયાદ પત્ર લખો.
- (2) વેપારી તરફથી મોકલવામાં આવેલ ખાંડના જથ્થામાં કુલ 3 કિગ્રાની ઘટ જણાતા ફરિયાદ કરતો પત્ર લખો.
- (3) ટ્રક હડતાલને કારણે આપે મોકલેલ માલ-સામાન ગ્રાહકને મોડો મળતા તેના તરફથી કરવામાં આવેલ વધુ વળતરના દાવાનો અસ્વીકાર કરતો પત્ર બાલાજી ઈન્ડસ્ટ્રીઝ, તામિનલનાડુ તરફથી લખો.
- (4) બતાવેલ નમૂના કરતા ઊતરતી કક્ષાના રમતગમતના સાધનો મોકલેલ છે તેવા ન્યુ બ્રાઈટ હાઈસ્કૂલ, મહેસાણાના દાવાની પતાવટ રૂપે માલ-સામાન બદલી આપવાનો પ્રસ્તાવ મૂકતો પત્ર લખો.

