

This question paper contains 7 printed pages.]

5543

Your Roll No.

आपका अनुक्रमांक

B.A. Prog. / III

J

(E)

Application Course

CONSUMER AFFAIRS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

समय : 3 घण्टे

पूर्णांक : 75

*(Write your Roll No. on the top immediately
on receipt of this question paper.)*

*(इस प्रश्नपत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान
पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।)*

Note : (i) *Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.*

(ii) *The maximum marks printed on the question paper are applicable for the students of the regular colleges (Cat. A) These marks will however, be scaled up proportionately in respect of the students of NCWEB at the time of posting of awards for compilation of result.*

[P.T.O.]

टिप्पणी : (i) इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

(ii) प्रश्नपत्र पर अंकित पूर्णांक नियमित कॉलेजों (श्रेणी A) के विद्यार्थियों के लिए अनुप्रयोज्य हैं। तथापि ये अंक NCWEB के विद्यार्थियों के संबंध में उनके परिणाम के संकलन के लिए नियुक्त अधिनिर्णय के समय पर, उनके आनुपातिक रूप में अधिक होंगे।

Attempt five questions in all, with at least two questions from each part.

प्रत्येक भाग से कम से कम दो प्रश्न
चुनकर, कुल पाँच प्रश्न कीजिए।

Part A

भाग क

1. Discuss the consumer buying decision-making process. How can a marketing manager benefit from the study of consumer's post purchase behaviour ?

10, 5

उपभोक्ता क्रय निर्णयन-प्रक्रिया का विवेचन कीजिए। कोई विपणन प्रबंधक उपभोक्ता के क्रयोत्तर व्यवहार के अध्ययन से किस प्रकार लाभान्वित हो सकता है ?

2. (a) Explain the following terms as mentioned under Consumer Protection Act, 1986 (do any two) :

1. Restrictive trade practice
2. Unfair trade practice
3. Spurious goods

3×2=6

(b) State the constitution and objectives of the Central Consumer Protection Councils (CCPC) ?

6

(c) What can a redressal agency do if a complaint is found frivolous under the Consumer Protection Act ?

3

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में यथा उल्लिखित निम्नलिखित पदों (कोई दो) को स्पष्ट कीजिए :

1. अवरोधक व्यापारिक व्यवहार
2. अनुचित व्यापारिक व्यवहार
3. नकली माल

(ख) केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के विधान एवं उद्देश्यों को स्पष्ट कीजिए।

(ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत कोई शिकायत तुच्छ पाए जाने पर शिकायत निवारण अभिकरण क्या कर सकता है ?

3. (a) Explain the consumers right to safety and right to information available for consumer protection in India ?

6

(b) Cite any leading case decided under Consumer Protection Act related to medical negligence ?

6

(c) What is the time limit within which a complaint is to be filed under Consumer Protection Act, 1986 ?

3

(क) भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपभोक्ता को उपलब्ध सुरक्षा अधिकार और सूचना अधिकार को स्पष्ट कीजिए।

(ख) चिकित्सीय उपेक्षा से संबद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत विनिश्चित किसी अग्रनिर्णय को उद्धृत कीजिए।

(ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दाखिल करने के लिए निर्धारित समय-सीमा क्या है ?

4. (a) What is consumer surplus ?

5

(b) List the various problems faced by the consumers related to sale of goods.

5

(c) Why is the Maximum retail price (MRP) considered a deceptive price ?

5

- (क) उपभोक्ता अधिशेष से क्या तात्पर्य है ?
- (ख) उपभोक्ताओं को वस्तु विक्रय से संबंधित जिन समस्याओं का सामना करना पड़ता है, उन्हें सूचीबद्ध कीजिए।
- (ग) अधिकतम खुदरा मूल्य को प्रवंचक मूल्य क्यों समझा जाता है ?

Part B

भाग ख

5. (a) Explain the AIDA model in advertising ?
5
- (b) Briefly state how advertising and sales promotion is being regulated in India ?
10
- (क) विज्ञापन के AIDA मॉडल को स्पष्ट कीजिए।
- (ख) संक्षेप में बताइए कि भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन किस प्रकार विनियमित किया जाता है ?
6. (a) What is green marketing and green consumption ?
Explain some of the obstacles in implementing green marketing ?
6+3=9
- (b) Explain the concept of comparative testing.
6

(क) पर्यावरण सरोकारी विपणन और पर्यावरण सरोकारी उपभोग से क्या तात्पर्य है ? पर्यावरण सरोकारी विपणन के कार्यान्वयन में आने वाली कुछ अड़चनों को स्पष्ट कीजिए।

(ख) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना स्पष्ट कीजिए।

7. (a) Write briefly about the Banking Ombudsman scheme.

7½

(b) Explain the following terms as per Competition Act, 2002 :

- Horizontal Arrangement
- Vertical Arrangement
- Abuse of dominant position

7½

(क) बैंक-लोकपाल योजना के बारे में संक्षेप में लिखिए।

(ख) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002 के अनुसार निम्नलिखित को स्पष्ट कीजिए :

(क) समस्तरीय व्यवस्था

(ख) ऊर्ध्व व्यवस्था

(ग) प्रभावी पद का दुरुपयोग

8. Write short notes on any two :

- (a) Energy efficiency
- (b) Role of Bureau of Indian Standards (BIS)
- (c) Consumer Organisations

7½+7½

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (क) ऊर्जा दक्षता
- (ख) भारतीय मानक ब्यूरो की भूमिका
- (ग) उपभोक्ता संगठन