

[This question paper contains 6 printed pages.]

987

Your Roll No.

B.A. Prog./III

A

(L)

Application Course

CONSUMER AFFAIRS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

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

*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.*

*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।*

P.T.O.

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. (a) Who is a Consumer? Define consumer from different angles. (3+4=7)
- (b) What are the various forces affecting a consumer? (8)
- (अ) उपभोक्ता कौन है ? उपभोक्ता शब्द को विभिन्न दृष्टिकोणों से परिभाषित कीजिए।
- (ब) उपभोक्ता को प्रभावित करने वाली विभिन्न शक्तियाँ क्या हैं ?
2. (a) "Consumer decision-making varies on the basis of the degree of buyer involvement in purchase and degree of difference among brands." Explain the four types of buying behaviour. (7½)
- "उपभोक्ता का निर्णयन क्रय में क्रेता की संलग्नता की मात्रा और ब्रांडों के बीच अंतर की मात्रा के आधार पर परिवर्तित होता रहता है।" क्रय-व्यवहार के चार प्रकारों की व्याख्या कीजिए।

- (b) To what extent do the family, media & the peer groups determine or influence consumers ?

(7½)

उपभोक्ता को परिवार, संचार माध्यम और समसमूह किस हद तक प्रभावित अथवा निश्चित करते हैं ?

3. (a) Define the following concepts under the Consumer Protection Act 1986

(i) Defective goods

(ii) Unfair trade practice (3+3=6)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत निम्नलिखित संकल्पनाओं को परिभाषित कीजिए :

(i) त्रुटिपूर्ण वस्तुएँ

(ii) अनुचित व्यापारिक व्यवहार

- (b) Cite any leading case on Consumer Protection Act decided by Supreme Court of India. (9)

भारत के उच्चतम न्यायालय द्वारा उपभोक्ता संरक्षण पर विनिश्चित किसी अग्र मामले को उद्धृत कीजिए ।

4. (a) What are the various types of market ? Discuss the role played by the consumer in a Market Economy. (4+4=8)

बाजार के विभिन्न प्रकार कौन से हैं ? बाजारीय अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता की भूमिका का वर्णन कीजिए ।

- (b) Critically examine the various problems faced by both Rural & Urban Consumers in a market economy. (7)

बाजारीय अर्थव्यवस्था में ग्रामीणीय और नगरीय उपभोक्ताओं के समक्ष आने वाली समस्याओं का विवेचन कीजिए ।

PART B (भाग ख)

5. (a) Who can file a complaint ? (3)
- (b) What is the limitation period for filing a complaint ? (3)
- (c) What are the procedures for filing & hearing a complaint under Consumer Protection Act 1986 ? (9)
- (अ) शिकायत कौन दर्ज कर सकता है ?
- (ब) शिकायत दर्ज कराने के लिए परिसीमा-अवधि क्या है ?
- (स) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत शिकायत दाखिल करने और उसकी सुनवाई की क्या प्रक्रियाएँ होती हैं ?
6. (a) Who is a green consumer ? (3)

(b) What is green marketing and green consumption ?

(6)

(c) Write a brief essay on consumer organization & their role in the Consumer Movements. (6)

(अ) पर्यावरण सरोकारी उपभोक्ता से क्या तात्पर्य है ?

(ब) पर्यावरण सरोकारी विषयन और पर्यावरण सरोकारी उपभोग से क्या तात्पर्य है ?

(स) उपभोक्ता संगठन और उपभोक्ता आंदोलन में उसकी भूमिका पर एक संक्षिप्त निबन्ध लिखिए ।

7. (a) What is Standardisation ? Elucidate the Hallmarking Scheme of BIS. (7)

(b) Briefly explain how advertising and sales promotion is being regulated in India. (8)

(अ) मानकीकरण क्या होता है ? बी. आई. एस. की प्रमाणांकन योजना को स्पष्ट कीजिए ।

(ब) संक्षेप में स्पष्ट कीजिए कि भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन किस प्रकार विनियमित किया जा रहा है ।

8. Write short notes on any two :

किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(a) Comparative Testing

तुलनात्मक परीक्षण

(b) Competition Act 2002

प्रतियोगिता अधिनियम 2002

(c) Energy efficiency

(7½+7½)

ऊर्जा दक्षता