

[This question paper contains 4 printed pages.]

4590

Your Roll No.

B.A. Prog./III

AS

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 :- Answers may be written either in English or in
Hindi; but the same medium should be used
throughout the paper.

टिप्पणी :- इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए;
लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Attempt any five.

Each question carry equal marks.

कोई पाँच प्रश्न कीजिये। प्रत्येक प्रश्न के अंक समान हैं।

1. (a) Who is a 'Consumer'? Define it from business
and legal perspective. (7)

उपभोक्ता कौन है ? व्यावसायिक और विधिक परिपेक्ष्य से परिभाषित
कीजिए।

and

- (b) What are the characteristics of consumer buying
and the processes involved therein. (8)

P.T.O.

उपभोक्ता द्वारा खरीद के अभिलक्षण तथा उसमें सन्निहित प्रक्रिया क्या है ?

2. (a) Explain the term 'Service' with relation to Consumer Protection Act, 1986 with suitable examples of a decided case. (7½)

किसी निश्चित मामले का उपयुक्त उदाहरण देते हुए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के संदर्भ में 'सेवा' शब्द को स्पष्ट कीजिए।

and

- (b) Discuss any leading case on consumer protection decided by Supreme court of India. (7½)

भारत के उच्चतम न्यायालय द्वारा उपभोक्ता संरक्षण पर विनिश्चित किसी अग्रनिर्णय का विवेचन कीजिए।

3. (a) "Consumers buy products and services for various reasons and different people can have different reasons for purchasing the same product." What motivates consumers to buy products & services. (7½)

"उपभोक्ता विभिन्न कारणों से उत्पादों और सेवाओं को खरीदते हैं और अलग-अलग लोगों के एक ही उत्पाद को खरीदने के अलग-अलग कारण हो सकते हैं।" कौन-कौन से अभिप्रेरक उत्पादों और सेवाओं को खरीदने के लिए अभिप्रेरित करते हैं।

(b) To what extent do the family, media and the peer groups determine or influence consumers? (7½)

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

4. What is a market? Discuss the problems faced by consumers in the open market economy. (15)

बाजार से क्या तात्पर्य है ? खुली-बाजार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता के समक्ष आने वाली समस्याओं का विवेचन कीजिए ।

5. (a) Who can file a complaint under the Consumer Protection Act, 1986? (5)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत शिकायत कौन दाखिल कर सकता है ?

(b) What are the procedures for filing and hearing a complaint under Consumer Protection Act, 1986? (10)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत शिकायत दाखिल करने और उसकी सुनवाई की क्या प्रक्रियाएँ होती हैं ?

6. (a) Explain AIDA model in advertising. (5)

विज्ञापन के AIDA मॉडल को स्पष्ट कीजिए ।

(b) Briefly explain how advertising and sales promotion is being regulated in India. (10)

भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन को विनियमित करने की प्रक्रिया का संक्षेप में विवेचन कीजिए ।

7. (a) Who is a 'Green Consumer'? What is green marketing and green consumption? Explain some of the obstacles in implementing green marketing? (10)

पर्यावरण सरोकारी उपभोक्ता कौन है ? पर्यावरण सरोकारी विपणन एवं पर्यावरण सरोकारी उपभोग से क्या तात्पर्य है ? पर्यावरण सरोकारी विपणन को कार्यान्वित करने में आने वाली बाधाओं को स्पष्ट कीजिए ।

- (b) Write briefly about comparative testing. How does it benefit consumer? (5)

तुलनात्मक परीक्षण पर संक्षेप में लिखिए । उपभोक्ता को इससे कैसे लाभ प्राप्त होता है ?

8. Write short notes on any two :

- (a) Competition Act 2002
 (b) Banking ombudsman
 (c) Bureau of Indian standards
 (d) Consumer Movement in India (15)

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- (क) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002
 (ख) बैंकिंग लोकपाल
 (ग) भारतीय मानक कार्यालय
 (घ) उपभोक्ता आंदोलन (भारत के संदर्भ में)