

[This question paper contains 6 printed pages.]

5373

Your Roll No.

B.A. Prog. / III

B

(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 प्रश्न-पत्र 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. 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। 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):
- (i) Restrictive trade practice
 - (ii) Unfair trade practice
 - (iii) Spurious goods (3×2=6)

and

- (b) State the constitution and objectives of the Central Consumer Protection Councils (CCPC). (6)

and

- (c) What can a redressal agency do if a complaint is found frivolous under the Consumer Protection Act? (3)

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत यथाउल्लिखित निम्नलिखित शब्दों को स्पष्ट कीजिए (कोई दो) :

(i) अवरोधक व्यापार व्यवहार

(ii) अनुचित व्यापार व्यवहार

(iii) नकली वस्तुएँ

(ख) केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषदों के संघटन और उद्देश्यों का वर्णन कीजिए ।

(ग) यदि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन किसी शिकायत को 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)

and

(b) Cite any leading case decided under Consumer Protection Act related to medical negligence. (6)

and

(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 में उपलब्ध उपभोक्ता के सुरक्षा अधिकार और सूचना के अधिकार को स्पष्ट कीजिए ।

P.T.O.

(ख) चिकित्सीय उपेक्षा से संबंधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन विनिश्चित किसी अग्रमामले को उद्धृत कीजिए।

(ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत कोई शिकायत दायर करने के लिए क्या समय सीमा है ?

4. (a) What is consumer surplus ? (5)

and

(b) List the various problems faced by the consumers related to sale of goods. (5)

and

(c) Why is the Maximum retail price (MRP) considered a deceptive price ? (5)

(क) उपभोक्ता अधिशेष क्या होता है ?

(ख) वस्तुओं के विक्रय से संबंधित उपभोक्ता की विभिन्न समस्याओं को सूचीबद्ध कीजिए।

(ग) अधिकतम फुटकर कीमत को घोखायुक्त कीमत क्यों समझा जाता है ?

PART B (भाग ख)

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

and

(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 को 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)

and

(b) Explain the concept of comparative testing. (6)

(क) ग्रीन विपणन और ग्रीन उपभोग क्या हैं ? ग्रीन विपणन के कार्यान्वयन में आने वाली कुछ बाधाओं को स्पष्ट कीजिए।

(ख) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना स्पष्ट कीजिए।

7. (a) Write briefly about the Banking Ombudsman scheme. (7½)

and

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

- Horizontal Arrangement
- Vertical Arrangement
- Abuse of dominant position (7½)

(क) बैंक लोक आयुक्त योजना के बारे में संक्षेप में लिखिए।

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

- क्षैतिज प्रबंध
- ऊर्ध्व प्रबंध
- 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)

किन्हीं दो पर टिप्पणी लिखिए :

(क) ऊर्जा दक्षता

(ख) भारतीय मानक ब्यूरो की भूमिका

(ग) उपभोक्ता संगठन