

This question paper contains 4+2 printed pages]

Your Roll No.

5618

B.A. (Prog.)/III

D

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.

P.T.O.

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

(ii) प्रश्न-पत्र 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 any *five* questions.

All questions carry equal marks.

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. (a) Define consumer from various perspectives. 2
- (b) What is consumer surplus ? 4
- (c) Critically analyze the consumer buying decision-making process. 9

- (क) उपभोक्ता शब्द को अलग-अलग रूप से परिभाषित कीजिए ।
- (ख) उपभोक्ता प्रचुरता से क्या तात्पर्य है ?
- (ग) उपभोक्ता खरीद निर्णय प्रक्रिया का आलोचनात्मक विश्लेषण कीजिए ।
2. (a) What is consumer value and consumer satisfaction ? 2
- (b) Why do you think it important for the company to retain consumers ? 5
- (c) What are the various strategies build for consumer loyalty ? 8
- (क) उपभोक्ता मूल्य एवं उपभोक्ता संतुष्टि से क्या तात्पर्य है ?
- (ख) कम्पनी के लिए उपभोक्ता को बनाये रखना क्यों जरूरी है ?
- (ग) उपभोक्ता निष्ठा को बनाए रखने के लिए जरूरी विभिन्न रणनीतियों को बताइए ।

3. (a) Define market. Discuss its nature and forms. 7
- (b) Discuss the difference between Urban Market, Rural Market and Ethical Market. 8
- (क) बाजार शब्द को परिभाषित कीजिए । बाजार की प्रकृति एवं आकार की विवेचना कीजिए ।
- (ख) ग्रामीण, शहरी एवं नैतिक बाजार के अन्तर्गत् को स्पष्ट कीजिए ।
4. What are the various Consumer Rights under the Consumer Protection Act, 1986 ? 15
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत विभिन्न उपभोक्ता अधिकारों के बारे में लिखिए ।
5. (a) Who can file complaint ? Discuss the process of grievance Redressal under CPA, 1986. 8
- (b) Discuss any *two* leading cases of Consumer Grievance Redressal in India. 7
- (क) कौन शिकायत कर सकता है ? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए ।

(ख) भारत में उपभोक्ता शिकायत निवारण से संबंधित किन्हीं दो अग्र मामलों को उद्धृत कीजिए ।

6. (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 समझाइये कि भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन को किस प्रकार विनियमित किया जाता है ।

7. (a) What is green marketing and green consumption ? 5

(b) Explain some of the obstacles in implementing green marketing. 5

(c) Explain the concept of comparative testing. 5

(क) ग्रीन विपणन और ग्रीन उपभोग से क्या तात्पर्य है ?

(ख) ग्रीन विपणन के क्रियान्वयन में आने वाली बाधाओं पर प्रकाश डालिए ।

(ग) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना को स्पष्ट कीजिए ।

8. Write short notes on any *two* :

7½+7½

- (a) Quality and standardization
- (b) Banking ombudsman
- (c) Consumer organization
- (d) Cognitive dissonance.

किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (क) गुणवत्ता एवं मानकीकरण
- (ख) बैंकिंग लोकपाल
- (ग) उपभोक्ता संगठन
- (घ) संज्ञानात्मक मतभेद ।