

This question paper contains 7 printed pages]

Your Roll No.

7596

B.A. Prog./III

D-1

Application Course

CONSUMER AFFAIRS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

(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.

इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Attempt *five* questions in all.

All questions carry equal marks.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

P.T.O.

1. (a) Explain various consumer rights available to consumers under the Consumer Protection Act, 1986. When is the World Consumer Rights Day celebrated ?
- (b) Briefly explain the stages in the buying decision process. Do all consumers pass through all the stages in buying, say, toothpaste or a new car ? 8+3=11
- (अ) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ताओं को उपलब्ध विभिन्न उपभोक्ता अधिकारों का विवेचन कीजिए। विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस कब मनाया जाता है ?
- (ब) उपभोक्ता क्रय निर्णयन प्रक्रिया के चरणों का विवेचन कीजिए। क्या एक दंत मंजन या नई कार का क्रेता क्रय निर्णयन प्रक्रिया के सारे चरणों से गुजरेगा ?
2. (a) Explain the following terms as mentioned under Consumer Protection Act, 1986 :
- (1) Defective goods
- (2) Unfair trade practice
- (3) Spurious goods. 4×3=12

- (b) Who is a Consumer ? Explain it from business and legal perspective. 8

(अ) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत परिभाषा लिखिए :

(1) दोषपूर्ण माल

(2) अनुचित व्यापारिक व्यवहार

(3) नकली माल।

(ब) उपभोक्ता कौन होता है ? इसे व्यावसायिक एवं विधिक परिप्रेक्ष्य में स्पष्ट 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 ? Elucidate the statement ? 8

(b) Enumerate the difference between urban consumers and rural consumers on the basis of nature of problems faced by them ? 12

(अ) "उपभोक्ता विभिन्न कारणों से उत्पादों और सेवाओं का क्रय करते हैं और अलग-अलग लोगों के एक ही उत्पाद खरीदने के अलग-अलग कारण हो सकते हैं।" उपभोक्ताओं को खरीदने के लिए क्या अभिप्रेरित करता है ? उपर्युक्त कथन पर प्रकाश डालिए।

(ब) शहरी तथा ग्रामीण उपभोक्ताओं को किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है ?

4. (a) Who can file a complaint ? What is the limitation period for filing a complaint ? Explain the various reliefs available to the consumers under the Consumer Protection Act ? 3+3+4=10

(b) Explain the working of the various redressal forums under the Consumer Protection Act, 1986. 10

- (अ) शिकायत कौन दर्ज करा सकता है ? कोई शिकायत दायर करने के लिए क्या समय सीमा है ? उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपलब्ध राहतों को स्पष्ट कीजिए।
- (ब) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपलब्ध उपभोक्ता से संबंधित विभिन्न रिट्रेसल फोरम के कार्यों के बारे में विवेचन कीजिये।
5. (a) Cite any leading case decided by the Supreme Court of India under the Consumer Protection Act, 1986. 9
- (b) Explain the role of BIS in standardisation. 11
- (अ) भारत के उच्चतम न्यायालय द्वारा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 पर विनिश्चित किसी अग्र मामले को उद्धृत कीजिये।
- (ब) मानकीकरण प्रक्रिया में BIS की भूमिका को समझाइए।
6. (a) Explain AIDA model of communication. 7
- (b) Briefly explain how advertising is being regulated in India. 13

(अ) संचार के AIDA मॉडल को स्पष्ट कीजिये।

(ब) संक्षेप में बताइये कि भारत में विज्ञापन को किस प्रकार विनियमित किया जाता है।

7. (a) Explain the objectives, purpose and salient features of the Competition Act, 2002. 9

(b) What is Green Marketing and Green Consumption ? Explain some of the obstacles in implementing green marketing. 11

(अ) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002 के कार्य, उद्देश्य तथा प्रमुख विशेषताओं को स्पष्ट कीजिये।

(ब) ग्रीन विपणन और ग्रीन उपभोग क्या है ? ग्रीन विपणन के कार्यान्वयन में आने वाली कुछ बाधाओं को स्पष्ट कीजिये।

8. Write short notes on any two :

(a) Comparative testing

(b) Consumer Organization and Consumer Movement

(c) Banking Ombudsman

(d) MRP—A deceptive price.

20

किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए

(अ) तुलनात्मक परीक्षण

(ब) उपभोक्ता संगठन और उपभोक्ता आन्दोलन

(स) बैंकिंग लोकपाल

(द) MRP : धोखायुक्त कीमत।