

This question paper contains 8 printed pages]

Your Roll No.

1422

B.A. (Prog.)/III

E-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.

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

Attempt any four questions.

All questions carry equal marks.

किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये ।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

P.T.O.

1. (a) 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 ?

- (b) Elucidate the influence of marketing environment on consumers.

(क) क्रय निर्णय प्रक्रिया की अवस्थाओं की संक्षेप में व्याख्या कीजिए । क्या सभी उपभोक्ता क्रय करते समय इन सभी अवस्थाओं से गुजरते हैं, जैसे टूथपेस्ट या नई कार के क्रय के समय ?

(ख) उपभोक्ताओं पर विपणन पर्यावरण के प्रभाव को समझाइए ।

2. (a) Who is a 'Consumer' ? Explain it from business and legal perspective.

- (b) Explain the term 'deficiency in service' as defined under the Consumer Protection Act, 1986.
- (c) How can a marketing manager benefit from the study of consumer's post purchase behaviour ?
- (क) 'उपभोक्ता' कौन होता है ? व्यवसाय और विधिक परिप्रेक्ष्य में इसकी व्याख्या कीजिए ।
- (ख) 'सेवा में कमी' पद की व्याख्या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में बताए गए अनुसार कीजिए ।
- (ग) उपभोक्ता के क्रयोत्तर व्यवहार के अध्ययन से विपणन प्रबंधक कैसे लाभ उठा सकता है ?
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.

- (b) Explain the term 'deficiency in service' as defined under the Consumer Protection Act, 1986.
- (c) How can a marketing manager benefit from the study of consumer's post purchase behaviour ?
- (क) 'उपभोक्ता' कौन होता है ? व्यवसाय और विधिक परिप्रेक्ष्य में इसकी व्याख्या कीजिए ।
- (ख) 'सेवा में कमी' पद की व्याख्या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में बताए गए अनुसार कीजिए ।
- (ग) उपभोक्ता के क्रयोत्तर व्यवहार के अध्ययन से विपणन प्रबंधक कैसे लाभ उठा सकता है ?
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.

(b) Enumerate the difference between urban consumers and rural consumers on the basis of nature of problem faced by them.

(क) “उपभोक्ता विभिन्न कारणों से उत्पादों और सेवाओं का क्रय करते हैं और भिन्न लोगों के एक ही उत्पाद को क्रय करने के भिन्न कारण हो सकते हैं ।” उपभोक्ताओं को प्रेरित करने वाले कारक कौनसे हैं ? इस कथन को समझाइए ।

(ख) शहरी उपभोक्ताओं और ग्रामीण उपभोक्ताओं के बीच पाए जाने वाले अंतरों का उल्लेख, उनके द्वारा झेली गई समस्याओं के स्वरूप के आधार पर कीजिए ।

4. “The organizational set up under the Consumer Protection Act, 1986 consists of the advisory and adjudicatory bodies.” Write briefly about these two bodies.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत संगठनात्मक व्यवस्था में परामर्शी और अधिनिर्णायक निकाय शामिल होते हैं । इन दो निकायों का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।

5. (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.

(b) Explain the working of the District Forum under the Consumer Protection Act, 1986.

(क) शिकायत कौन कर सकता है ? शिकायत दर्ज कराने की समय-सीमा क्या है ? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को कौनसी विभिन्न राहतें उपलब्ध हैं ?

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत जिला-मंच की कार्यप्रणाली की व्याख्या कीजिए ।

6. (a) Briefly explain how advertising and sales promotion is being regulated in India.
- (b) Cite any leading case decided by the Supreme Court of India under the Consumer Protection Act, 1986.
- (क) भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन का नियमन कैसे होता है, संक्षेप में व्याख्या कीजिए ।
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत सर्वोच्च न्यायालय द्वारा निर्णीत किसी अग्रणी केस को उद्धृत कीजिए ।
7. (a) Explain the objectives, purpose and salient features of the Competition Act, 2002.
- (b) What is Green Marketing and Green Consumption ? Explain some of the obstacles in implementing green marketing.

(क) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002 के उद्देश्यों, प्रयोजन और मुख्य

विशेषताओं की व्याख्या कीजिए ।

(ख) हरित विपणन और हरित खपत क्या होते हैं ? हरित विपणन

को कार्यान्वित करने में आने वाली कुछेक बाधाओं की

व्याख्या कीजिए ।

8. Write short notes on any two :

(a) Banking Ombudsman Scheme

(b) Consumer Organisations and Consumer Movement

(c) Comparative Testing

(d) Energy Efficiency.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना

(ख) उपभोक्ता संगठन और उपभोक्ता आंदोलन

(ग) तुलनात्मक परीक्षण

(घ) ऊर्जा-दक्षता ।