

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5244 F Your Roll No.....

Unique Paper Code : 290564

Name of the Paper : CAF : Consumer Affairs - I

Name of the Course : B.A. (Prog.) Application Course

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

**Instructions for Candidates**

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt any **four** questions.
3. All questions carry equal marks.
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

**छात्रों के लिए निर्देश**

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. कोई चार प्रश्न का उत्तर दीजिए।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) Define the term consumer from various perspectives.  
(b) What are the various types of consumer buying behavior? Discuss the stages involved in the consumer buying processes.

(क) विभिन्न परिप्रेक्ष्यों से उपभोक्ता पद की परिभाषा दीजिए।

(ख) उपभोक्ता क्रय व्यवहार की विभिन्न किस्में कौन-सी हैं? उपभोक्ता क्रय-प्रक्रियाओं से संबंधित अवस्थाओं की विवेचना कीजिए।

P.T.O.

2. Critically analyze various environmental factors influencing the buying behavior of the consumers. What is the role played by mass media in this process?

उपभोक्ताओं के क्रय-व्यवहार को प्रभावित करने वाले विभिन्न पर्यावरणी कारकों का आलोचनात्मक विश्लेषण कीजिए। इस प्रक्रिया में जन संपर्क माध्यमों की क्या भूमिका होती है?

3. Discuss the different forms of market. What are the problems faced by urban and rural consumers.

बाजार के विभिन्न रूपों की विवेचना कीजिए। शहरी और ग्रामीण उपभोक्ताओं के सामने कौन-सी समस्याएँ आती हैं?

4. (a) Define the following terms under Consumer Protection Act 1986.

(i) Goods

(ii) Deficiency in services

(iii) Unfair Trade Practice

(iv) Restrictive Trade Practice

- (b) Who can file a complaint? Discuss the process of consumer grievance redressal under Consumer Protection Act 1986.

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत निम्नलिखित पदों की परिभाषा दीजिए:

(i) माल

(ii) सेवाओं की कमी

(iii) अनुचित व्यापार प्रथा

(iv) प्रतिबंधी व्यापार प्रथा

- (ख) शिकायत कौन दायर कर सकता है? उपभोक्ता शिकायत निवारण की प्रक्रिया की, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत विवेचना कीजिए।

5. Who is a green consumer? What is green marketing and green consumption? Examine some of the obstacle in green marketing.

हरित उपभोक्ता कौन होता है? हरित विपणन और हरित सपत क्या होती हैं? हरित विपणन में आने वाली कुछ रूकावटों की जाँच कीजिए।

6. Explain the AIDA model in advertising. Briefly state how advertising and sales promotion is being regulated in India?

विज्ञापन में AIDA मॉडल की व्याख्या कीजिए। भारत में विज्ञापन और विक्रय-संवर्धन का नियमन किस प्रकार किया जा रहा है; संक्षेप में उल्लेख कीजिए।

7. (a) Discuss the process of comparative testing of consumer products in India.

(b) What do you understand by quality and standardization? Analyze the role played by Bureau of Indian Standards in formulating national standards.

(क) भारत में उपभोक्ता उत्पादों के तुलनात्मक परिक्षण की प्रक्रिया की विवेचना कीजिए।

(ख) गुणवत्ता और मानकीकरण से आप क्या समझते हैं? ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स द्वारा राष्ट्रीय मानकों के सूत्रण में अदा की गई भूमिका का विश्लेषण कीजिए।

8. Write short notes on any two

- (a) Consumer Movement in India  
 (b) UN Guidelines for Consumer Protection  
 (c) Consumer utility and consumer surplus  
 (d) Consumer Rights under CPA 1986

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

(क) भारत में उपभोक्ता आंदोलन

- (ख) उपभोक्ता संरक्षण के लिए UN निर्देश
- (ग) उपभोक्ता उपयोगिता और उपभोक्ता अधिशेष
- (घ) CPA 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता अधिकार