

This question paper contains 4+2 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : 5770

Unique Paper Code : 241607

D

Name of the Paper : CH-6.4(C) Consumer Relations and Customer Care

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।)

**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 *All* questions. *All* questions carry equal marks.

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. Write short notes on the following (attempt any *three*) :

(a) Characteristics of consumer buying

(b) MRP considered as a deceptive price

P.T.O.

(c) Role of BIS in establishing National Standards

(d) Role of ombudsman in out of court settlement in industry

(e) Evolution of the consumer movement in India.

5×3=15

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(क) उपभोक्ता की खरीदारी विशेषता

(ख) MRP को धोखा देनेवाली कीमत माना जाता है

(ग) राष्ट्रीय मानकों को स्थापित करने में BIS की भूमिका

(घ) उद्योग में न्यायालय से बाहर समझौते में ओम्बड्समैन की भूमिका

(ङ) भारत में उपभोक्ता आंदोलन का विकास।

2. (a) Discuss the consumer buying process. What are the implications and strategies of

consumer's post-purchase behaviour for a marketing manager ?

10

(b) Explain the terms defective goods and deficiency in service as defined under the

Consumer Protection Act, 1986 ?

5

(क) उपभोक्ता क्रय प्रक्रिया की विवेचना कीजिए। उपभोक्ता के क्रयोत्तर व्यवहार के विपणन

प्रबंधक के लिए निहितार्थ और रणनीतियाँ क्या हैं ?

(ख) दोषपूर्ण सामान और सेवाओं में कमी शब्दों की व्याख्या, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,

1986 के अंतर्गत वर्णित रूप में कीजिए।

Or

(अथवा)

(a) How is the term 'Consumer' defined under the Consumer Protection Act, 1986 ?

Also mention the activities included in defining the term 'Consumer' 8

(b) Cite any leading case decided by the Supreme Court of India/National Commission under the Consumer Protection Act, 1986 related to medical negligence ? 7

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत 'उपभोक्ता' पद की परिभाषा कैसे दी गई है ? साथ ही 'उपभोक्ता' शब्द को परिभाषित करने में शामिल गतिविधियों का भी उल्लेख कीजिए।

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत सर्वोच्च न्यायालय/राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत किसी अग्रणी केस को उद्धृत कीजिए जो चिकित्सीय लापरवाही से संबंधित है।

3. (a) Explain the various rights of consumers under the Consumer Protection Act, 1986. 10

(b) Discuss the steps to be taken by the consumer to file a complaint in the consumer forum if he gets a defective good ? 5

P.T.O.

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ताओं के विभिन्न अधिकारों की व्याख्या कीजिए।

(ख) यदि उपभोक्ता को दोषपूर्ण सामान मिलता है तो वह उपभोक्ता फोरम में शिकायत दाखिल करने के लिए जो कदम उठा सकता है उसकी विवेचना कीजिए।

*Or*

(अथवा)

Discuss the objects and composition of Consumer Protection Councils at the Centre, State and District Level ? Also mention the role of consumer redressal forums in speedy handling of consumer grievance. 15

केंद्र, राज्य और जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों के गठन और उनके उद्देश्यों की विवेचना कीजिए। उपभोक्ता की शिकायत पर तेजी से सुनवाई के लिए उपभोक्ता सुधार फोरमों की भूमिका का भी उल्लेख कीजिए।

4. "Unfortunately despite several laws meant to protect consumers against such unfair trade practices, false and misleading advertisements continue to exploit the consumer." Explain this by mentioning about ethical and legal institutions involved in regulating advertising ? 15

“दुर्भाग्यवश उपभोक्ताओं की ऐसे अनुचित व्यापार व्यवहारों के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करने से संबंधित अनेक कानूनों के बावजूद, झूठे और भ्रामक विज्ञापन उपभोक्ताओं का शोषण कर रहे हैं।” इसकी व्याख्या नैतिक और विधिक संस्थाओं के बारे में बताकर कीजिए जो विज्ञापनों को नियमित करने का कार्य करती हैं ?

Or

(अथवा)

- (a) Write a brief note on the Banking Ombudsman Scheme. 8
- (b) Explain the following terms from the Competition Act, 2002 : 7
- (i) Abuse of dominant position
- (ii) Regulation of combination.

(क) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

(ख) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002 के आधार पर निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए :

- (i) प्रभावी स्थिति का दुरुपयोग
- (ii) संयोजन का नियमन।

5. Write short notes on any *two* of the following :

- (a) Comparative testing
- (b) Consumer organisations
- (c) Electricity Regulatory Commission
- (d) ISO 10000 suite.

15

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए

- (क) तुलनात्मक परीक्षण
- (ख) उपभोक्ता संगठन
- (ग) विद्युत नियामक आयोग
- (घ) ISO 10000 सूट।