

[This question paper contains 6 printed pages.]

422

Your Roll No.

B.A. (Prog.)/III

E

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 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.*

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

P.T.O.

- (ii) प्रश्न-पत्र पर अंकित पूर्णांक नियमित कॉलेजों (श्रेणी 'A') के विद्यार्थियों के लिए अनुप्रयोज्य हैं। तथापि ये अंक के NCWEB 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. Discuss the consumer buying decision-making process. How can marketing manager benefit from the study of consumer's post purchase behaviour?

उपभोक्ता के क्रय निर्णय की प्रक्रिया की विवेचना कीजिए। विपणन प्रबंधक, उपभोक्ता के क्रयोत्तर व्यवहार के अध्ययन से किस प्रकार लाभ उठा सकता है?

2. (a) Explain the following terms as mentioned under Consumer Protection Act, 1986 (do any two):

(i) Restricting trade practice

(ii) Unfair trade practice

(iii) Spurious goods

- (b) State the constitution and objectives of the Central Consumer Protection Councils (CCPC)?
- (c) What can redressal agency do if a complaint is found frivolous under the Consumer Protection Act?
- (क) निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार कीजिए (किन्हीं दो को कीजिए)
- (i) प्रतिबंधक व्यापार पद्धति
- (ii) अनुचित व्यापार पद्धति
- (iii) कृत्रिम वस्तुएँ
- (ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषदों (CCPC) के गठन और उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए।
- (ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत यदि शिकायत झूठी पाई जाय तो निवारण एजेन्सी क्या कदम उठा सकती है?
3. (a) Explain the consumers right to safety and right to information available for consumer protection in India?
- (b) Cite any leading case decided under Consumer Protection Act?
- (c) What is the time limit within which a complaint is to be filed under Consumer Protection Act, 1986?

- (क) उपभोक्ता का सुरक्षा अधिकार और भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपलब्ध सूचना प्राप्त करने के अधिकार की व्याख्या कीजिए।
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत निर्णित किसी अग्रणी केस को उद्धृत कीजिए।
- (ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की समय सीमा क्या है?
4. (a) What is consumer surplus?
- (b) List the various problems faced by the rural and urban consumers related to sale of goods?
- (क) उपभोक्ता अधिशेष क्या होता है?
- (ख) वस्तुओं के विक्रय से संबंधित, ग्रामीण तथा शहरी उपभोक्ताओं के सामने आने वाली विभिन्न समस्याओं की सूची दीजिए।
5. (a) Explain the AIDA model in advertising?
- (b) Briefly state how advertising and sales promotion is being regulated in India?
- (क) विज्ञापन के AIDA मॉडल की व्याख्या कीजिए।
- (ख) भारत में विज्ञापन और विक्रय संवर्धन का नियमन कैसे होता है, संक्षेप में उल्लेख कीजिए।

6. (a) What is green Marketing and green consumption? Explain some of the obstacles in implementing green marketing?

(b) Explain the concept of comparative testing?

(क) हरित विपणन और हरित खपत क्या होते हैं? हरित विपणन के कार्यान्वित करने में आने वाली कुछेक बाधाओं की व्याख्या कीजिए।

(ख) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना की व्याख्या कीजिए।

7. (a) Write briefly about the Banking Ombudsman scheme?

(b) Explain the following terms as per Competition Act 2002:

- Horizontal Arrangement
- Vertical Arrangement
- Abuse of dominant position

(क) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

(ख) प्रतियोगिता अधिनियम 2002 के अनुसार निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए:

- क्षैतिज व्यवस्था
- उदग्र व्यवस्था
- प्रभावी स्थिति का दुरुपयोग

8. Write short notes on any two:

- (i) Energy efficiency
- (ii) Role of Bureau of Indian Standards (BIS)
- (iii) Consumer Organisations
- (iv) MRP - a deceptive price

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

- (i) ऊर्जा दक्षता
- (ii) भारतीय मानक ब्यूरो (BIS) की भूमिका
- (iii) उपभोक्ता संगठन
- (iv) MRP - कपटपूर्ण कीमत