

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 661 A

Unique Paper Code : 22417602

Name of the Paper : Consumer Affairs and Customer
Care

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

Semester : VI

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 five questions out of six 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।

P.T.O.

2. 6 प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के 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) Briefly describe the stages in the consumer buying process. Also explain the implications of post-purchase behavior for a marketing manager? (8)

(b) What are consumer organisations? Explain the functioning of any two major consumer organisations in India? (7)

OR

(a) "Consumers suffer because of huge malpractices by sellers involving making quick returns." Comment about what factors affect 'voicing' of consumer grievances? Also mention the various alternatives available to dissatisfied consumers. (8)

(b) Write any four recent developments in consumer protection in India? (7)

- (क) उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के चरणों का संक्षेप में वर्णन कीजिए। मार्केटिंग मैनेजर के लिए खरीदारी के बाद के मापदण्ड के निहितार्थ भी बताइए?
- (ख) उपभोक्ता संगठन क्या होते हैं? भारत में किन्हीं दो प्रमुख उपभोक्ता संगठनों की कार्यप्रणाली की व्याख्या कीजिए?

या

- (क) “उपभोक्ताओं को त्वरित रिटर्न देने वाले विक्रेताओं द्वारा भ्रष्ट कदाचार के कारण नुकसान होता है।” उपभोक्ता शिकायतों की ‘आवाज’ को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में टिप्पणी कीजिए? असंतुष्ट उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध विभिन्न विकल्पों का भी उल्लेख कीजिए।
- (ख) भारत में उपभोक्ता संरक्षण में हाल के कोई चार विकास लिखिए?

2. (a) Explain the terms ‘unfair trade practice’ and ‘restrictive trade practice’ as per the Consumer Protection Act, 2019? (8)
- (b) Mention any four consumer rights available to consumers under the Consumer Protection Act, 2019? (7)

P.T.O.

OR

(a) Cite any leading case on unfair trade practice decided by the Supreme Court/National Commission under the Consumer Protection Act? (8)

(b) Give an overview of the organizational set up under the Consumer Protection Act, 2019? (7)

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार अनुचित व्यापार व्यवहार और प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार शब्दों की व्याख्या कीजिए।

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत उपभोक्ताओं को उपलब्ध किन्हीं चार उपभोक्ता अधिकारों का उल्लेख कीजिए?

या

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत उच्चतम न्यायालय/राष्ट्रीय आयोग द्वारा तय किए गए अनुचित व्यापार व्यवहार पर किसी प्रमुख मामले का हवाला दीजिए?

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत स्थापित संगठनात्मक ढांचे का विवरण दीजिए?

3. (a) Explain the procedure for filing and hearing of a complaint under the CPA, 2019. (8)
- (b) Discuss the objects and working of the Central Consumer Protection Council under CPA, 2019? (7)

OR

- (a) What is the procedure for filing an appeal against order of District Commission under the Consumer Protection Act, 2019? (8)
- (b) What action can be taken by consumer commission for non-compliance of its order under the Consumer Protection Act, 2019? (7)
- (क) सीपीए, 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने और सुनवाई की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
- ∴
- (ख) सीपीए, 2019 के तहत केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के उद्देश्यों और कामकाज पर चर्चा कीजिए?

या

- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत जिला आयोग के आदेश के खिलाफ अपील दायर करने की प्रक्रिया क्या है?

(ख) उपभोक्ता आयोग द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उसके आदेश का पालन न करने पर क्या कार्रवाई की जा सकती है?

4. (a) Mention any two conformity assessment schemes run by Bureau of Indian Standards, 2016? (8)
- (b) What is the role of Insurance Ombudsman in speedy redressal of consumer complaints in the Insurance sector? (7)

OR

- (a) Explain the role of Real Estate Regulatory authority (RERA) in regulating the Real Estate industry in India? (8)
- (b) India is the largest consumer of gold in the World. Discuss the initiatives taken by the government so that quality and standardized gold items are being sold to Indian consumers? (7)

- (क) भारतीय मानक ब्यूरो, 2016 द्वारा संचालित किन्हीं दो अनुरूपता मूल्यांकन योजनाओं का उल्लेख कीजिए?
- (ख) बीमा क्षेत्र में उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित निवारण में बीमा लोकपाल की क्या भूमिका है?

- (क) भारत में रियल एस्टेट उद्योग को विनियमित करने में रियल एस्टेट नियामक प्राधिकरण (रेरा) की भूमिका की व्याख्या कीजिए?
- (ख) भारत दुनिया में सोने का सबसे बड़ा उपभोक्ता है। सरकार द्वारा की गई पहलों पर चर्चा कीजिए ताकि भारतीय उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण और मानकीकृत सोने की वस्तुएं बेची जा सकें?

5. (a) Explain the composition and powers of the Competition Commission of India? (8)

(b) Write about ASCI's role in curbing misleading advertisements? (7)

OR

(a) Explain the objectives, purpose and features of the Competition Act, 2002. (8)

(b) Compare the concept of 'consumer' under CPA, 2019 with old Act (CPA, 1986)? (7)

(क) भारत के प्रतिस्पर्धा आयोग की संरचना और शक्तियों की व्याख्या कीजिए?

(ख) भ्रामक विज्ञापनों पर अंकुश लगाने में एएससीआई की भूमिका के बारे में लिखिए?

(क) प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 के उद्देश्यों, लक्ष्यों और विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

(ख) सीपीए, 2019 के तहत 'उपभोक्ता' की अवधारणा की तुलना पुराने अधिनियम (सीपीए, 1986) से कीजिए?

6. Write short notes on **any two** :

(15)

(a) MRP a deceptive price

(b) Role of FSSAI in food safety

(c) Evolution of Consumer Movement in India

(d) CCPA

किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(क) एमआरपी: एक भ्रामक कीमत

(ख) खाद्य सुरक्षा में FSSAI की भूमिका

(ग) भारत में उपभोक्ता आंदोलन का विकास

(घ) सीसीपीए