

question paper contains 6 printed pages.]

Your Roll No.....

No. of Question Paper : 578

G

Question Paper Code : 241607

Title of the Paper : CH 6.4 (c) Consumer Relation & Customer Care

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

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

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

Attempt all questions.

All questions carry equal marks.

Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

शुुीं के लिए निर्देश

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

सभी प्रश्न कीजिए ।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

P.T.O.

1. (a) 'An individual is motivated to buy products and services for different reasons'. In the light of the above statement explain the various types of buying motives? (7)
- (b) Explain the various strategies adopted by companies to build customer loyalty? (8)

OR

- (a) Explain the term 'deficiency in service' with reference to the Consumer Protection Act 1986 with suitable case decided by Supreme Court or National Commission? (7)
- (b) Critically examine the various problems faced by both rural and urban consumers in market economy? (8)
- (क) व्यक्ति उत्पादों और सेवाओं को खरीदने के विभिन्न कारणों से प्रेरित होता है। उपर्युक्त कथन के प्रकाश में विभिन्न प्रकार की क्रय-प्रेरणों की व्याख्या कीजिए।
- (ख) ग्राहक की निष्ठा को बनाने के लिए कंपनियाँ जिन विभिन्न रणनीतियों को अपनाती हैं उनकी व्याख्या कीजिए।

अथवा

- (क) 'सेवा में कमी' शब्दों की उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के संबंध में व्याख्या कीजिए और सर्वोच्च न्यायालय अथवा राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत उपयुक्त केस को उद्धृत कीजिए।

(ख) बाज़ार की अर्थव्यवस्था में ग्रामीण एवं शहरी उपभोक्ताओं, दोनों को जिन विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ता है उनकी आलोचनात्मक जाँच कीजिए।

Explain the following terms with help of examples.

(a) MRP : A deceptive price

(b) Fair price

(c) Grey market price (5×3=15)

OR

Briefly explain the stages in the consumer buying process. Do all consumers pass through all the stages in buying, say, toothpaste or a new car? (15)

उदाहरणों की मदद से निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए :

(क) MRP : एक भ्रामक कीमत

(ख) उचित मूल्य

(ग) ग्रे मार्केट कीमत

अथवा

P.T.O.

उपभोक्ता की क्रय प्रक्रिया की अवस्थाओं की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। व सभी उपभोक्ताओं को क्रय करते समय इन सभी अवस्थाओं से गुजरना हो है जैसे टूथपेस्ट या एक नई गाड़ी।

3. (a) Describe consumer's right to safety and right to information as defined under the Consumer Protection Act, 1986? Also mention about the World Consumer Right's Day? (9)

(b) Who is a 'consumer'? Explain it from business and legal perspective? (6)

OR

(a) Write a note on consumer organizations and their role in the consumer movement. Mention any three voluntary consumer organization's (VCO's) working for consumer welfare in India? (8)

(b) State the constitution and objectives of Central Consumer Protection Council? (7)

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत बताए गए उपभोक्ता के सुरक्षा अधिकार और सूचना के अधिकार का वर्णन कीजिए। साथ ही विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के बारे में बताइए।

(ख) उपभोक्ता कौन होता है? व्यवसाय तथा विधिक परिप्रेक्ष्य में इसका व्याख्या कीजिए।

अथवा

(क) उपभोक्ता संगठनों और उपभोक्ता आंदोलन में उनकी भूमिका पर टिप्पणी लिखिए। किन्हीं तीन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (VCO's) का उल्लेख कीजिए जो भारत में उपभोक्ता के कल्याण के लिए कार्य कर रही हैं ?

(ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के गठन और उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए।

(a) Explain the concept of comparative testing and also write down the process of comparative testing? (7)

(b) Explain the various laws which regulate advertising in India? (8)

OR

(a) What is standardization? Elucidate the Hall-Marking Scheme of BIS. (7)

(b) Write a note on "Anti-Competitive agreement". How does the Competition Act 2002 check abuse of dominant position of an enterprise? (8)

(क) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना की व्याख्या कीजिए और तुलनात्मक परीक्षण की प्रक्रिया का उल्लेख कीजिए।

P.T.O.

(ख) भारत में विज्ञापनों का नियमन करने वाले विभिन्न कानूनों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

(क) मानकीकरण क्या होता है ? BIS की हॉल मार्किंग योजना की व्याख्या कीजिए।

(ख) 'अप्रतिस्पर्धी करार' पर टिप्पणी लिखिए। प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2008 किस प्रकार उद्यम की प्रभावी स्थिति के दुरुपयोग को रोकता है ?

5. Write short notes on any two :

(a) Role of banking ombudsman

(b) FSSAI its role in safe food

(c) ISO 26000

(d) Code of INS in regulating misleading advertisement

(15)

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) बैंकिंग ओम्बड्समैन की भूमिका

(ख) FSSAI और सुरक्षित आहार में उसकी भूमिका

(ग) ISO 26000

(घ) भ्रामक विज्ञापनों के नियमन में INS का कोड

(2000)