

**This question paper contains 6 printed pages.**

Your Roll No. ....

**Sl. No. of Ques. Paper : 7799**

**H**

**Unique Paper Code : 22417602**

**Name of Paper : Consumer Affairs and Customer Care**

**Name of Course : B.Com. (Hons.) : DSE - 3**

**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 दिये गये निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिये।)*

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

**टिप्पणी:—** *इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेज़ी 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. (a) What kind of actions can be taken by a dissatisfied consumer in India to voice or ventilate his grievances?

**P. T. O.**

भारत में एक असन्तुष्ट उपभोक्ता द्वारा अपनी शिकायतों को कहने के लिए किस प्रकार की कार्यवाही की जा सकती है ? 8

- (b) Explain the BIS Hallmarking scheme. How does it benefit the customers and the society?

BIS हालमार्किंग स्कीम को समझाइए। यह उपभोक्ता व समाज को कैसे लाभान्वित करती है ? 7

Or (अथवा)

- (a) When does advertising become misleading and deceptive?

विज्ञापन कब भ्रामक और भ्रान्तिजनक बन जाता है ? 8

- (b) How can a marketing manager benefit from the study of post-purchase behavior of consumers? Elucidate.

उपभोक्ताओं के क्रय-पश्चात् व्यवहार के अध्ययन से विक्रय प्रबन्धक किस प्रकार लाभान्वित होता है ? वर्णन कीजिए। 7

2. (a) State the grounds on which a complaint can be filed under the Consumer Protection Act, 1986. What kinds of relief may be granted by a consumer forum?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में किन आधारों पर शिकायत दाखिल की जा सकती है ? उपभोक्ता फोरम द्वारा किस प्रकार की राहतें दी जा सकती हैं ? 8

- (b) What are 'advisory bodies' under the CPA? Explain their role and responsibilities.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 'सलाहकार संस्थाएँ' क्या हैं? उनकी भूमिका व दायित्वों को समझाइए। 7

Or (अथवा)

- (a) Discuss the concept of 'Consumer' as per the CPA with a suitable example/case. Is only an individual consumer eligible to file a complaint before a consumer forum? Justify.

उपयुक्त उदाहरण/वाद की सहायता से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत 'उपभोक्ता' की संकल्पना को समझाइए। उपभोक्ता फोरम में क्या केवल वैयक्तिक उपभोक्ता ही शिकायत दाखिल कर सकता है? औचित्य दीजिए। 8

- (b) Explain the following terms as provided under the Consumer Protection Act:

- (i) Defect in Goods
- (ii) Restrictive Trade Practice.

निम्न पदों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत समझाइए:

- (i) दोषपूर्ण माल
- (ii) प्रतिबन्धात्मक व्यापार प्रथा। 7

3. (a) State the 'pecuniary jurisdiction' of the redressal agencies as provided under the Consumer Protection Act. What are the provisions relating to 'Appeal'?

P. T. O.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत निवारण  
 एजेन्सीओं को दिये गये 'आर्थिक न्यायक्षेत्र' को बताइए।  
 'अपील' से सम्बन्धित प्रावधान क्या है ?

- (b) Briefly outline the recent developments in the field of consumer protection in India.

भारत में उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में हाल के विकासों का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।

Or (अथवा)

- (a) Explain the term 'service' as stated under the CPA along with a suitable example of any leading case.

किसी अग्रणी वाद के उचित उदाहरण सहित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में दिये गये पद 'सेवा' को समझाइए।

- (b) Briefly describe the role played by consumer organizations in consumer advocacy and campaigning for policy intervention.

उपभोक्ता वकालत तथा नीतिगत हस्तक्षेप के लिए अभियान में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका को संक्षेप में समझाइए।

4. (a) When there are various brands of the same product available in a market, it becomes difficult for consumers to take a decision rationally. In the light of this statement, bring out the importance of comparative product testing and the process involved in it.

जब बाज़ार में उसी उत्पाद के विभिन्न ब्राण्ड उपलब्ध होते हैं तो उपभोक्ता के लिए तर्कसंगत निर्णय करना कठिन होता है। इस कथन के प्रकाश में तुलनात्मक उत्पाद परीक्षण का महत्व व उसमें सम्मिलित प्रक्रिया को प्रकाशित कीजिए। 8

(b) How is 'consumer' and 'service' defined under the Competition Act, 2002?

प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 में 'उपभोक्ता' और 'सेवा' क्या हैं? 7

Or (अथवा)

(a) Describe the Insurance Ombudsman Scheme

बीमा ओम्बड्समैन स्कीम का विवरण दीजिए। 8

(b) What are the provisions relating to prohibition of anti-competitive agreements under The Competition Act, 2002?

प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 में गैर-प्रतिस्पर्धात्मक समझौतों के निषेध सम्बंधित प्रावधान क्या हैं? 7

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

(a) Abuse of dominant position

(b) Citizen charter

(c) Grey market

(d) Regulation of combinations.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:

P. T. O.