

*This question paper contains 6 printed pages.*

Your Roll No. ....

**Sl. No. of Ques. Paper: 3148**

**IC**

**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।*

**P. T. O.**

1. (a) Briefly describe any one ADR mechanism for out of court settlement of consumer disputes.

उपभोक्ता विवादों के न्यायालय के बाहर समझौता के लिये किसी एक ADR तन्त्र का संक्षिप्त विवरण दीजिए। 8

- (b) What is Maximum Retail Price? How does a consumer gain from the provisions of MRP?

अधिकतम खुदरा मूल्य क्या है? MRP के प्रावधानों से उपभोक्ता किस प्रकार लाभांवित होता है? 7

Or (अथवा)

- (a) What is "misleading advertising"? State the major laws regulating advertising in India.

'भ्रामक विज्ञापन' क्या होता है? भारत में विज्ञापनों को नियमित करने के मुख्य कानून बताइए। 8

- (b) What is the role of BIS in consumer protection?

उपभोक्ता संरक्षण में BIS की क्या भूमिका है? 7

2. (a) Who can file a complaint under the CPA, 1986 and on what grounds can he do so?

CPA, 1986 के तहत कौन, और किन आधारों पर, शिकायत दायर कर सकता है? 8

- (b) Enumerate the six rights provided under Section 6 of the CPA.

CPA के खण्ड 6 में दिये गये छः अधिकारों को गिनाइए। 7

Or (अथवा)

Briefly explain the following terms as mentioned in the Consumer Protection Act (attempt any five):

- (a) Appeal
- (b) Defect in goods
- (c) Consumer
- (d) Limitation period
- (e) Spurious goods and services
- (f) Unfair trade practice.

CPA में उल्लेखित निम्नलिखित पदों को संक्षिप्त में समझाइए:

- (a) अपील
- (b) माल में त्रुटि
- (c) उपभोक्ता
- (d) सीमा अवधि
- (e) नकली माल व सेवाएँ
- (f) अनुचित व्यापारिक व्यवहार।

5×3=15

3. (a) What is the procedure for filing and hearing of a complaint at a consumer forum?

उपभोक्ता फोरम में शिकायत को दायर करने और सुनने की प्रक्रिया क्या है?

8

P. T. O.



(b) What action can be taken by a consumer court in following cases:

- (i) Frivolous and vexatious complaints
- (ii) Non-compliance of the order of Consumer Forum.

निम्नलिखित मुद्दों में उपभोक्ता न्यायालय द्वारा क्या कार्यवाही की जा सकती है ?

- (i) तुच्छ और वीभत्स शिकायतें
- (ii) उपभोक्ता फोरम के आदेश का अननुपालन । 7

Or (अथवा)

(a) State the composition, powers and jurisdiction of District Forums.

जिला फोरम के संगठन, शक्तियों तथा सीमा क्षेत्र को बताइए । 8

(b) Cite any leading case of medical negligence decided by the National Commission under the CPA.

CPA के अन्तर्गत राष्ट्रीय कमीशन द्वारा निर्णीत चिकित्सीय लापरवाही के किसी अग्रणी वाद का उल्लेख कीजिये । 7

4. (a) What kinds of agreements are presumed to have an appreciable adverse effect on competition in India?

भारत में प्रतिस्पर्धा पर किस प्रकार के समझौतों द्वारा सराहनीय प्रतिकूल प्रभाव परिकल्पित है ? 8

- (b) Briefly list any *four* recent developments in the field of consumer protection in India.

भारत में उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में हाल ही के चार विकासों की सूची बनाइये।

7

Or (अथवा)

- (a) State the conditions which indicate an abuse of dominant position by an enterprise as per the Competition Act.

प्रतिस्पर्धा अधिनियम के अन्तर्गत किसी उद्यम द्वारा अपनी प्रभावी स्थिति के दुरुपयोग का संकेत किन स्थितियों में मिलता है?

8

- (b) List the provisions of Competition Act relating to regulation of combinations.

समामेलनों के नियमन से सम्बन्धित प्रतिस्पर्धा अधिनियम के प्रावधानों का सूचीयन कीजिए।

7

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

- (a) Role of Supreme Court under CPA
- (b) National Consumer Helpline
- (c) Product Testing
- (d) Food Safety Standards.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी कीजिए:

- (a) CPA के अधीन सर्वोच्च न्यायालय की भूमिका

P. T. O.

- (b) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
- (c) उत्पाद परीक्षण
- (d) खाद्य सुरक्षा मानक ।

5×3=15