

This question paper contains 6 printed pages.

Your Roll No.

Sl. No. of Ques. Paper : 3175
Unique Paper Code : 52417609
Name of Paper : Consumer Protection
Name of Course : B.Com. : DSE-4
Semester : VI
Duration : 3 hours
Maximum Marks : 75

IC

(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 five questions.
All questions carry equal marks.

सभी पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. (a) "A consumer by definition includes us all."
Explain this with reference to the Consumer
Protection Act, 1986. Can a student be considered

P. T. O.

a consumer under this Act? Substantiate with a relevant case.

“परिभाषा से ही उपभोक्ता में हम सब सम्मिलित हैं।” उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के सन्दर्भ में इसे समझाइए। क्या इस अधिनियम के अधीन एक विद्यार्थी को उपभोक्ता माना जा सकता है? प्रासंगिक वाद से पुष्टि कीजिए।

7

- (b) Explain MRP. Does MRP include GST? Why is MRP considered a deceptive price?

MRP समझाइए। क्या MRP में GST सम्मिलित है?

MRP को भ्रामक मूल्य क्यों समझा जाता है?

8

Or (अथवा)

- (a) What are the four types of consumer buying behaviour based on the level of involvement?

भागीदारी के स्तर पर आधारित उपभोक्ता खरीदारी व्यवहार के चार प्रकार क्या हैं?

7

- (b) “Though the rural market comprises 70 per cent of the Indian population, they are the most vulnerable to unethical marketing practices.” In the light of this statement, discuss the features of the rural market and the problems faced by the rural consumers.

“यद्यपि ग्रामीण बाज़ार भारतीय जनसंख्या के 70% को समावेशित करती है, फिर भी वे अनैतिक विपणन अभ्यासों की चपेट में आने के सम्भावित हैं।” इस कथन के प्रकाश

में ग्रामीण बाज़ार की विशेषताओं का विवेचन कीजिए तथा ग्रामीण उपभोक्ताओं की समस्याओं को बताइए। 8

2. (a) What do the terms "Restrictive Trade Practice" and "Spurious Goods and Services" mean? Explain them by giving suitable examples.

‘प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा’ तथा ‘जाली माल व सेवाएँ’ से क्या अर्थ है? उपयुक्त उदाहरण देकर समझाइए। 7

- (b) Discuss the rights granted to consumers under the Consumer Protection Act, 1986.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों का विवेचन कीजिए। 8

Or (अथवा)

- (a) What do you understand by "Unfair Trade Practice"? Give examples.

“अनुचित व्यापार प्रथा” से आप क्या समझते हैं? उदाहरण दीजिए। 7

- (b) State the composition and powers of the National Commission. What is its jurisdiction?

राष्ट्रीय आयोग के संगठन और शक्तियों को बताइए। उसका न्यायक्षेत्र क्या है? 8

3. (a) Who is entitled to file a complaint before a Consumer Forum? What are the types of relief that a complainant can receive from the Consumer Forum?

P. T. O.

उपभोक्ता फोरम के समक्ष कौन शिकायत दर्ज करने का हकदार है? उपभोक्ता फोरम से शिकायतकर्ता को किस प्रकार की राहत मिल सकती है?

7

- (b) Is medical negligence covered under the Consumer Protection Act, 1986? Explain with reference to any relevant judgement by Supreme Court or National Commission.

क्या चिकित्सीय लापरवाही भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में अन्तर्निहित है? सर्वोच्च न्यायालय या राष्ट्रीय कमीशन के किसी प्रासंगिक निर्णय के संदर्भ में समझाइए।

8

Or (अथवा)

- (a) Write a short note on National Test House.

राष्ट्रीय परीक्षण भवन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

7

- (b) What is a 'defect' and 'deficiency' as per the Consumer Protection Act, 1986? Cite any case decided by Supreme Court or National Commission regarding any one of these.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार 'दोष' तथा 'दोषपूर्ण' क्या होते हैं? इनमें से किसी एक पर सर्वोच्च न्यायालय या राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत किसी वाद का हवाला दीजिए।

8

4. (a) What is a misleading advertisement? Explain the role of ASCI in regulating such advertisements.

भ्रामक विज्ञापन क्या होता है? ऐसे विज्ञापनों का नियमन करने में ASCI की भूमिका समझाइए। 7

- (b) On what grounds can a person file a complaint with the Banking Ombudsman?

बैंकिंग लोकपाल के पास किन आधारों पर शिकायत की जा सकती है? 8

Or (अथवा)

- (a) Write a short note on ISO with special mention to ISO 10000 suite.

ISO 10000 सूट का विशेष उल्लेख करते हुए ISO पर टिप्पणी लिखिए। 7

- (b) Briefly explain the regulations related to electricity grievances.

बिजली की शिकायतों से सम्बन्धित विनियमों को संक्षिप्त में समझाइए। 8

- (a) What is consumerism? Explain some prominent consumer organizations working in India for the welfare of Indian consumers.

उपभोक्तावाद क्या है? भारतीय उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए काम कर रहे कुछ प्रमुख उपभोक्ता संगठनों को समझाइए। 7

- (b) What is BIS and what are the features of the BIS Act, 2016? Explain any one product certification scheme of BIS.

P. T. O.

BIS क्या है, और BIS अधिनियम, 2016 की विशेषतायें क्या हैं? BIS की किसी भी एक उत्पाद प्रमाणीकरण योजना को समझाइए।

8

Or (अथवा)

- (a) Enumerate some recent developments in consumer protection in India.

भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए हाल ही के कुछ विकासों का परिगणन कीजिए।

7

- (b) What do you understand by AGMARK? How is it different from FSSAI?

AGMARK से आप क्या समझते हैं? यह FSSAI से किस प्रकार भिन्न है?

8