

**BACHELOR'S DEGREE PROGRAMME /
CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER PROTECTION**

05032

Term-End Examination

December, 2014

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-01 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

- Note :*
- (i) Section I : Answer any **two** questions.*
 - (ii) Section II : Answer any **four** questions.*
 - (iii) Section III : Answer any **four** questions.*
-
-

SECTION I

*Answer any **two** of the following questions in about
600 words each. Each question carries 20 marks. 2×20=40*

1. Explain the meaning of 'Consumer' under the Consumer Protection Act, 1986. Discuss the salient features of the said Act.
2. What do you mean by the term 'Consumer Environment' ? Discuss the role of education in creating consumer awareness.
3. Point out three international organisations for consumer protection and explain any one of them in detail.
4. Discuss the inter-se relationship among ecology, environment and consumer.

SECTION II

*Answer any **four** of the following questions in about 300 words each. Each question carries 10 marks. 4×10=40*

5. Discuss the role that an industry and trader are expected to play towards consumer satisfaction.
6. Explain the procedure of filing a complaint under Consumer Protection Act.
7. Discuss the role of Bureau of Indian Standards (BIS) in protection of consumer rights in India.
8. Discuss the duties of consumers as a corollary to consumer rights.
9. Discuss the legal remedies available to the passengers in case of negligence of Railways.
10. Describe the functions and importance of Banking Ombudsman.
11. Discuss the role of campaign and advocacy in the Consumer Movement.
12. Discuss the importance of Public Distribution System.

SECTION III

*Write short notes on any **four** of the following in about 150 words each. Each question carries 5 marks. 4×5=20*

13. 'Value for people' and 'Value for money'
14. Product liability
15. Quasi-contracts under the Indian Contract Act, 1872
16. Brand names and Trade marks
17. Essential Commodities Act, 1955
18. Lok Adalats

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता संरक्षण में

प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2014

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) भाग I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

(ii) भाग II : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

(iii) भाग III : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

भाग I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं । $2 \times 20 = 40$

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 'उपभोक्ता' का अर्थ स्पष्ट कीजिए । इस अधिनियम की प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।
2. 'उपभोक्ता पर्यावरण' शब्द से आप क्या समझते हैं ? उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने में शिक्षा की भूमिका की चर्चा कीजिए ।
3. उपभोक्ता संरक्षण के लिए तीन अन्तर्राष्ट्रीय संगठनों का उल्लेख कीजिए और इनमें से किसी एक संगठन को विस्तार से स्पष्ट कीजिए ।
4. पारिस्थितिकी, पर्यावरण और उपभोक्ता के बीच अन्तःसम्बन्ध की चर्चा कीजिए ।

भाग II

निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 300 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं। $4 \times 10 = 40$

5. उस भूमिका की चर्चा कीजिए जिसकी अपेक्षा उद्योग और व्यापारी से उपभोक्ता सन्तुष्टि के प्रति निभाने के लिए की जाती है।
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।
7. भारत में उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण में भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस) की भूमिका की चर्चा कीजिए।
8. उपभोक्ता अधिकारों के परिणाम के रूप में उपभोक्ताओं के कर्तव्यों की चर्चा कीजिए।
9. रेलवे की लापरवाही के मामले में यात्रियों को उपलब्ध कानूनी उपचारों की चर्चा कीजिए।
10. बैंकिंग ओमबड्समैन के कार्यों और महत्त्व का वर्णन कीजिए।
11. उपभोक्ता आंदोलन में अभियान और पक्ष-समर्थन की भूमिका की चर्चा कीजिए।
12. सार्वजनिक वितरण प्रणाली के महत्त्व की चर्चा कीजिए।

भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं। $4 \times 5 = 20$

13. 'लोगों के लिए मूल्य' और 'धन के लिए मूल्य'
 14. उत्पाद दायित्व
 15. भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 के अन्तर्गत अर्ध-संविदाएँ
 16. ब्रांड के नाम और ट्रेड मार्क
 17. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
 18. लोक अदालतें
-