

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

Term-End Examination

December, 2018

07541

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-01 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

-
- Note :** (i) *Section I : Answer any two questions. Each question carries 20 marks.*
- (ii) *Section II : Answer any four questions. Each question carries 10 marks.*
- (iii) *Section III : Answer any four questions. Each question carries 5 marks.*
-
-

SECTION I

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

1. Discuss in detail the various dimensions of consumer environment.
2. Discuss the Consumer Movement in the modern world.

- 3. Discuss various forms and modes of 'Advertisement' adopted by the business community to reach the final consumer.**

- 4. Discuss in detail the three-tier Consumer Dispute Redressal Machinery provided under the Consumer Protection Act, 1986.**

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 characteristics of consumer buying.
6. Discuss the problems faced by consumers with special reference to market economy.
7. Discuss the origin of the Consumers International (CI).
8. Analyse the need for 'consumer empowerment' in the present market economy era.
9. Discuss the role of Consumer Education in India.
10. Analyse the salient features of the Bureau of Standards Act, 1986.
11. Discuss the essentials/prerequisites of a Campaign and Advocacy Programme.
12. Discuss the nature of Non-Governmental Organisations (NGOs) and the reasons for the absence of management in the NGO sector.

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.** Meaning and sources of 'Consumer Rights'
 - 14.** Different theories of 'Consumer Behaviour'
 - 15.** Define 'Consumer' under Consumer Protection Act, 1986.
 - 16.** Define the term 'Adulterated'.
 - 17.** Misleading Advertisement
 - 18.** What are basic requirements for formation of an organisation ?
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 2018

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) भाग I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं ।
- (ii) भाग II : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं ।
- (iii) भाग III : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं ।

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 पर्यावरण के विभिन्न आयामों की विस्तार से चर्चा कीजिए ।
2. आधुनिक विश्व में उपभोक्ता आंदोलन की चर्चा कीजिए ।

3. अंतिम उपभोक्ता तक पहुँचने के लिए व्यावसायिक समुदाय द्वारा अपनाए गए 'विज्ञापन' के विविध रूपों और तरीकों की चर्चा कीजिए ।
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत प्रदत्त त्रि-स्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र की विस्तार में चर्चा कीजिए ।

भाग II

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

5. उपभोक्ता खरीददारी की विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
6. बाज़ार अर्थव्यवस्था के विशेष संदर्भ में उपभोक्ताओं को जिन समस्याओं का सामना करना पड़ता है, उनकी चर्चा कीजिए।
7. कंज्यूमर्स इंटरनेशनल (सी.आई.) की उत्पत्ति की चर्चा कीजिए।
8. वर्तमान बाज़ार अर्थव्यवस्था के युग में 'उपभोक्ता सशक्तिकरण' की ज़रूरत का विश्लेषण कीजिए।
9. भारत में उपभोक्ता शिक्षा की भूमिका की चर्चा कीजिए।
10. मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 की प्रमुख विशेषताओं का विश्लेषण कीजिए।
11. अभियान और पक्ष-समर्थन कार्यक्रम के अनिवार्य बिन्दुओं/पूर्वापेक्षाओं की चर्चा कीजिए।
12. गैर-सरकारी संगठनों (NGOs) के स्वरूप और गैर-सरकारी संगठन के क्षेत्र में प्रबंधन का अभाव होने के कारणों 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. 'उपभोक्ता अधिकारों' का अर्थ और स्रोत
 14. 'उपभोक्ता व्यवहार' के विभिन्न सिद्धांत
 15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 'उपभोक्ता' को परिभाषित कीजिए।
 16. 'अपमिश्रित' शब्द को परिभाषित कीजिए।
 17. भ्रामक विज्ञापन
 18. संगठन का गठन करने के लिए आधारभूत अपेक्षाएँ क्या हैं ?
-