

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

**Term-End Examination**

**December, 2021**

**(APPLICATION ORIENTED COURSE)**

**ACS-01 : CONSUMER STUDIES**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

**Note :**

*Section I : Answer any **two** questions. Each question carries 20 marks.*

*Section II : Answer any **four** questions. Each question carries 10 marks.*

*Section III : Write short notes on any **four**. Each note 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. What is meant by Consumerism ? Discuss the factors which led to the emergence of Consumer Movement.

- 2.** Discuss any four legislations relating to Consumer Protection in India.
- 3.** Define 'Complaint' under the Consumer Protection Act. Discuss the procedure for filing a complaint under the Act.
- 4.** Discuss the role played by the industry and trade in Consumer Protection in India.

## 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 profile of an Indian Consumer.
6. Discuss the different dimensions of Consumer Environment.
7. What is meant by Consumer responsibility ? Discuss.
8. “The consumer is projected as a king in a market economy.” Discuss the theory of consumer behaviour in the light of the above statement.
9. Write a note on the impact of advertisement on consumers.
10. Are the following consumers ? Discuss with the help of case laws.
  - (a) Winner of a lottery
  - (b) A person registering for gas connection
11. Write a note on the Consumer Disputes Redressal Mechanism.
12. What is Public Interest Litigation (PIL) ? Discuss the features of PIL.

### SECTION III

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

- 13.** Structure and Purpose of Consumer International
  - 14.** Lok Adalats
  - 15.** NGOs as Consumer Redressal Agencies
  - 16.** Consumer Dispute
  - 17.** Rights of Consumer
  - 18.** Consumer Empowerment
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2021

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट :

खण्ड I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं ।

खण्ड II : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं ।

खण्ड III : किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए । प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं ।

**खण्ड 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. उपभोक्तावाद से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ता आंदोलन के उद्भव के लिए उत्तरदायी कारकों की चर्चा कीजिए ।

2. भारत में उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित किन्हीं चार विधानों की चर्चा कीजिए ।
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत 'शिकायत' शब्द को परिभाषित कीजिए । अधिनियम के तहत शिकायत दर्ज कराने की कार्यविधि की चर्चा कीजिए ।
4. भारत में उपभोक्ता संरक्षण के तहत उद्योग और व्यापार द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका की चर्चा कीजिए ।

## खण्ड 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. भारतीय उपभोक्ता की रूपरेखा (प्रोफाइल) की चर्चा कीजिए ।
6. उपभोक्ता पर्यावरण के विभिन्न आयामों की चर्चा कीजिए ।
7. उपभोक्ता जिम्मेदारी से क्या अभिप्राय है ? चर्चा कीजिए ।
8. “उपभोक्ता की छवि बाज़ार अर्थव्यवस्था में शहंशाह के रूप में उभारी जाती है ।” उपर्युक्त कथन के आलोक में, उपभोक्ता व्यवहार के सिद्धांत की चर्चा कीजिए ।
9. उपभोक्ताओं पर विज्ञापन के प्रभाव पर एक टिप्पणी लिखिए ।
10. क्या निम्नलिखित उपभोक्ता हैं ? केस विधियों की सहायता से चर्चा कीजिए ।
  - (क) लॉटरी का विजेता
  - (ख) गैस कनेक्शन पंजीकरण कराने वाला व्यक्ति
11. उपभोक्ता विवाद निपटान तंत्र पर एक टिप्पणी लिखिए ।
12. लोकहित याचिका (पी.आई.एल.) क्या है ? पी.आई.एल. की विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।

### खण्ड III

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

13. उपभोक्ता इंटरनेशनल की संरचना और उद्देश्य
  14. लोक अदालतें
  15. उपभोक्ता शिकायत निवारण एजेंसियों के रूप में गैर-सरकारी संगठन
  16. उपभोक्ता विवाद
  17. उपभोक्ता के अधिकार
  18. उपभोक्ता सशक्तिकरण
-