

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

**Term-End Examination**

**June, 2017**

00465

**(APPLICATION ORIENTED COURSE)**

**ACS-01(S) : 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 : 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. Briefly discuss the characteristic features of consumers in India. How do they differ from consumers in Western developed countries ?

2. Enumerate some of the important problems faced by consumers in the marketplace and discuss any one in detail.
3. Define 'Advertising'. Do you think advertising increases the cost of the product ?
4. Distinguish between the following :
  - (a) Unfair trade practices and Restrictive trade practices
  - (b) Consumer information and Consumer education
  - (c) Brand name and Trade mark
  - (d) Consumer organisations and Consumer co-operatives

## SECTION II

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

5. Explain briefly the three-tier redressal mechanism provided under the CPA '86.
6. What is the role and importance of campaign and advocacy in consumer movement ?
7. Do you agree with the statement "Consumer is a king in the marketplace" ? Give examples to support your answer.
8. Name any five laws on consumer protection and discuss any one in detail.
9. What are the limitations of Consumer Protection Act, 1986 (CPA '86), India ?
10. Briefly trace out the development of Consumer Movement in India.
11. What is the role of the following in consumer protection ?
  - (a) Women
  - (b) NGOs
  - (c) Consumer Clubs
  - (d) Co-operatives
12. What is the role of mass media in consumer protection ?

### SECTION III

*Write short notes on any **four** of the following in about 100 words each. Each note carries 5 marks. 4×5=20*

- 13. Socio-Economic Environment for Consumers**
  - 14. Consumer Empowerment**
  - 15. Perfect Competition Market**
  - 16. BIS and Consumer Protection**
  - 17. Banking Ombudsman**
  - 18. Ecological issues in Consumer Protection**
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2017

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-01(S) : 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 पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए । प्रत्येक टिप्पणी 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. भारत में उपभोक्ताओं की अभिलाक्षणिक विशेषताओं की संक्षेप में चर्चा कीजिए । पश्चिमी विकसित देशों के उपभोक्ताओं से यह कैसे भिन्न हैं ?

2. बाज़ार में उपभोक्ताओं को जिन समस्याओं का सामना करना पड़ता है, उनमें से कुछ महत्वपूर्ण समस्याओं की जानकारी दीजिए और उनमें से किसी एक की विस्तार से चर्चा कीजिए ।
3. 'विज्ञापन' को परिभाषित कीजिए । आपके विचार से विज्ञापन से क्या वस्तु की कीमत बढ़ जाती है ?
4. निम्नलिखित में अन्तर बताइए :
  - (क) अनुचित व्यापार व्यवहार और प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार
  - (ख) उपभोक्ता सूचना और उपभोक्ता शिक्षा
  - (ग) ब्राँड नाम और ट्रेड मार्क
  - (घ) उपभोक्ता संगठन और उपभोक्ता सहकारिताएँ

## 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. सी.पी.ए. '86 के अंतर्गत दिए गए तीन-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
6. उपभोक्ता आंदोलन में अभियान और पक्ष समर्थन की क्या भूमिका और महत्त्व है ?
7. "बाज़ार-व्यवस्था में उपभोक्ता राजा है," क्या आप इस कथन से सहमत हैं ? अपने उत्तर की पुष्टि के लिए उदाहरण दीजिए।
8. उपभोक्ता संरक्षण संबंधी किन्हीं पाँच कानूनों के नाम बताइए और इनमें से किसी एक पर विस्तार में चर्चा कीजिए।
9. भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (सी.पी.ए. '86) की सीमाएँ क्या हैं ?
10. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के विकास का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
11. उपभोक्ता संरक्षण में निम्नलिखित की क्या भूमिका है ?
  - (क) महिलाएँ
  - (ख) गैर-सरकारी संगठन
  - (ग) उपभोक्ता क्लब
  - (घ) सहकारिताएँ

12. उपभोक्ता संरक्षण में जन संचार माध्यमों की क्या भूमिका है ?

### भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 100 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं।  $4 \times 5 = 20$

13. उपभोक्ताओं के लिए सामाजिक-आर्थिक पर्यावरण
  14. उपभोक्ता-सशक्तिकरण
  15. पूर्ण प्रतिस्पर्धी बाज़ार
  16. बी.आई.एस. और उपभोक्ता संरक्षण
  17. बैंकिंग ओम्बुड्समैन
  18. उपभोक्ता संरक्षण में पारिस्थितिकीय मुद्दे
-