

No. of Printed Pages : 8

ACS-01

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

10873

Term-End Examination

June, 2017

(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 : 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. Discuss in detail the History of Consumer Movement in the modern period.
2. Why does a consumer need protection ? Explain in detail.

- 3. Discuss the salient features of Banking Ombudsman Scheme, 1995.**
- 4. (a) Explain Public Interest Litigation (PIL) in relation to Consumer Protection.**
 - (b) Discuss enforceability of Court Orders in consumer related Public Interest Litigations (PILs).**

SECTION II

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

5. Explain the salient features of the Consumer Manifesto 2000.
6. How did the consumer movement gain strength in Europe ? Discuss.
7. Explain the need for Consumer Empowerment.
8. How do monopoly and price affect consumer behaviour ?
9. Discuss the various survival strategies of the consumer.
10. Discuss the efforts of NGOs in redressing consumer grievances with the help of decided case laws.
11. Explain in brief the essentials of a Campaign and an Advocacy programme.
12. Write a note on the Bureau of Indian Standards Act, 1986.

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. Profile of a Consumer**
 - 14. Consumer Response to Various Stimuli**
 - 15. Role of Consumer Organisations towards Consumer Protection**
 - 16. 'Misbranded'**
 - 17. Duties of Consumers as a Corollary to Consumers' Rights**
 - 18. The Concept and Structure of an Organisation**
-

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

(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 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. आधुनिक काल में उपभोक्ता आंदोलन के इतिहास की सविस्तार चर्चा कीजिए ।
2. उपभोक्ता को संरक्षण की आवश्यकता क्यों पड़ती है ? सविस्तार व्याख्या कीजिए ।

3. बैंकिंग ऑम्बड्समैन योजना, 1995 की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।
4. (क) उपभोक्ता संरक्षण के सम्बन्ध में जनहित याचिका (पी.आई.एल.) की व्याख्या कीजिए ।
- (ख) उपभोक्ता सम्बन्धित जनहित याचिकाओं (पी.आई.एल.) में कोर्ट आदेशों की प्रवर्तनीयता 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. 'उपभोक्ता घोषणा-पत्र' 2000 की मुख्य विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।
6. यूरोप में उपभोक्ता आंदोलन कैसे शक्तिशाली हुआ? चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता सशक्तिकरण की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिए।
8. एकाधिकार और कीमत, उपभोक्ता व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं?
9. उपभोक्ता की विविध उत्तरजीविता (survival) कार्यनीतियों की चर्चा कीजिए।
10. उपभोक्ता-शिकायतों के निवारण में गैर-सरकारी संगठनों के प्रयासों की चर्चा, निर्णीत (decided) केस विधियों की सहायता से कीजिए।
11. अभियान प्रचार और पक्ष-समर्थन (advocacy) कार्यक्रम के अनिवार्य बिंदुओं की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
12. भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 पर एक लेख लिखिए।

भाग 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-प्रोफाइल
 14. विविध उद्दीपनों के प्रति उपभोक्ता की प्रतिक्रिया
 15. उपभोक्ता संरक्षण के प्रति उपभोक्ता संगठनों की भूमिका
 16. 'मिथ्या छाप वाली' (Misbranded)
 17. उपभोक्ताओं के अधिकारों के पूरक के रूप में उपभोक्ताओं के कर्तव्य
 18. संगठन की संकल्पना एवं संरचना
-