

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

Term-End Examination 14603

June, 2019

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-001 : 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. 2x20=40

1. What is meant by Consumer Environment ? Discuss the different dimensions of Consumer Environment.
2. How can a consumer be empowered ? Discuss the role of different organisations in empowering a consumer.

3. Discuss in detail the impact of mass media and advertisement on consumers.
4. Discuss the role of NGOs in redressal of Consumer Complaints with the help of suitable examples and cases.

SECTION - II

Answer **any four** of the following questions in about **300** words each. Each question carries **10** marks. **4x10=40**

5. Define a Consumer. Discuss the profile of a consumer in India.
6. Discuss the factors responsible for the change in attitudes and behaviours of consumers.
7. Discuss the impact of socio-economic factors on consumer movement in India.
8. Discuss the different Consumer Rights under the Consumer Protection Act, 1986.
9. What is meant by Consumer responsibility ? Explain.
10. Explain the need of Consumer Education with special emphasis in India.
11. What is meant by Consumer Dispute ? Discuss in the light of the Consumer Protection Act, 1986.
12. What are the remedies for negligence in Banking Service ? Discuss.

SECTION - III

Write short notes on **any four** of the following in about 150 words each. Each note carries 5 marks. 4x5=20

13. Consumer Disputes Redressal Agencies in India.
 14. Functions of Consumer International.
 15. Limitations of the Consumer Protection Act, 1986.
 16. Interrelationships between ecology, environment and the consumer.
 17. Consumerism.
 18. Consumer Movement in Europe.
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

जून, 2019

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-001 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : भाग - I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के
20 अंक हैं।

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

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

भाग - I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का)
लगभग 600 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं।

2x20=40

1. उपभोक्ता पर्यावरण से क्या अभिप्राय है? उपभोक्ता पर्यावरण
के विभिन्न आयामों की चर्चा कीजिए।
2. उपभोक्ता को सशक्त किस प्रकार किया जा सकता है? उपभोक्ता
को सशक्त बनाने में विभिन्न संगठनों की भूमिका की चर्चा
कीजिए।

3. उपभोक्ताओं पर जनसंचार माध्यमों और विज्ञापनों के प्रभाव की विस्तारपूर्वक चर्चा कीजिए।
4. उपयुक्त उदाहरणों और केसों की सहायता से उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण में गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका की चर्चा कीजिए।

भाग - II

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) लगभग 300 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।

4x10=40

5. उपभोक्ता को परिभाषित कीजिए। भारत में उपभोक्ता के प्रोफ़ाइल की जानकारी दीजिए।
6. उपभोक्ताओं की मनोवृत्तियों और व्यवहारों में परिवर्तन के लिए उत्तरदायी कारकों की चर्चा कीजिए।
7. भारत में उपभोक्ता आंदोलन पर सामाजिक-आर्थिक कारकों के प्रभाव की चर्चा कीजिए।
8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत विभिन्न उपभोक्ता अधिकारों की चर्चा कीजिए।
9. उपभोक्ता दायित्व से क्या अभिप्राय है? वर्णन कीजिए।
10. भारत पर विशेष बल देते हुए उपभोक्ता शिक्षा की आवश्यकता का वर्णन कीजिए।

11. उपभोक्ता विवाद से क्या अभिप्राय है? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के संदर्भ में चर्चा कीजिए।
12. बैंकिंग सेवा में अवहेलना के लिए क्या उपाय उपलब्ध हैं? चर्चा कीजिए।

भाग - III

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** पर (प्रत्येक का) लगभग 150 शब्दों में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं। 4x5=20

13. भारत में उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियाँ
 14. उपभोक्ता इंटरनेशनल के कार्य
 15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की सीमाएँ
 16. पारिस्थितिकी, पर्यावरण और उपभोक्ता के बीच अंतःसंबंध
 17. उपभोक्तावाद
 18. यूरोप में उपभोक्ता आंदोलन
-