

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

Term-End Examination

December, 2016

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-01(S) : CONSUMER STUDIES

00083

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 the problems faced by the consumers in a Market Economy.**
2. **Discuss in detail the scope, meaning and importance of the Consumer Rights provided under the Consumer Protection Act, 1986.**

3. Define the terms 'defect' and 'deficiency' under the Consumer Protection Act, 1986 with the help of decided case laws.
4. Discuss the various remedies available for negligence of Railways with the help of case laws.

SECTION II

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

5. Trace the formation of the first Consumer League in the city of New York.
6. Explain the achievements of the Consumer Movement.
7. Explain the three phases of Consumer Responsibility.
8. Discuss the features of Perfect Competition.
9. Discuss the inter-relationship between Ecology, Environment and the Consumer.
10. Discuss the important provisions of the Drugs and Cosmetics Act, 1940.
11. Discuss in brief the various 'Services' covered under the Consumer Protection Act, 1986.
12. Explain the forms of protest generally adopted on consumer related issues.

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. Consumer Satisfaction**
 - 14. Changes in Consumer Perspectives**
 - 15. Directive Principles of State Policy**
 - 16. Consumer Protection in India and UN General Guidelines for Consumer Protection**
 - 17. Role of the Government in the Protection and Empowerment of Consumers**
 - 18. Lok Adalats**
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2016

(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 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. बाज़ार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं की चर्चा कीजिए ।
2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत प्रदत्त उपभोक्ता अधिकारों के विस्तार (Scope), अर्थ एवं महत्त्व की सविस्तार चर्चा कीजिए ।

3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत 'त्रुटि' (defect) और 'कमी' (deficiency) शब्दों की परिभाषा निर्णीत निर्णय विधि की सहायता से दीजिए ।
4. निर्णय विधियों की सहायता से रेलवे द्वारा की जाने वाली लापरवाही के लिए उपलब्ध विविध उपचारों 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. न्यू यॉर्क शहर में सर्वप्रथम गठित उपभोक्ता लीग
(Consumer League) के निर्माण को रेखांकित कीजिए।
6. उपभोक्ता आंदोलन की उपलब्धियों की व्याख्या कीजिए।
7. उपभोक्ता ज़िम्मेदारी के तीन चरणों की व्याख्या कीजिए।
8. पूर्ण प्रतियोगिता (स्पर्धा) की विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
9. पारिस्थितिकी, पर्यावरण और उपभोक्ता के बीच अंतःसंबंध
की चर्चा कीजिए।
10. औषधि और प्रसाधन सामग्री अधिनियम, 1940 के महत्वपूर्ण
प्रावधानों की चर्चा कीजिए।
11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत सम्मिलित
विविध 'सेवाओं' की संक्षेप में चर्चा कीजिए।
12. उपभोक्ता से जुड़े मुद्दों पर आमतौर पर कितने प्रकार से
विरोध दर्शाए जाते हैं ? समझाइए।

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 संतुष्टि
14. उपभोक्ता परिप्रेक्ष्यों में परिवर्तन
15. राज्य के नीति निदेशक सिद्धांत
16. भारत में उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता संरक्षण के लिए यू.एन. सामान्य दिशा-निर्देश
17. उपभोक्ताओं के संरक्षण एवं सशक्तिकरण में सरकार की भूमिका
18. लोक अदालतें