

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

Term-End Examination

09730

December, 2016

(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. What is meant by Consumer Movement ?
Discuss the history and growth of consumer movement in India.

2. What is meant by Consumer Responsibility ?
What are the methods of inculcating Consumer Responsibility ?

3. How do you classify a consumer ? Discuss the inter-relationships between ecology, environment and the consumer.

4. Discuss the rights of a consumer. What are the different problems relating to consumer rights ?

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 procedure for filing a complaint under the Consumer Protection Act, 1986.
6. Discuss the salient features of the Bureau of Standards Act, 1986.
7. Discuss the remedy available for negligence in Banking Service.
8. What is meant by third party assistance in settling consumer disputes ? Explain.
9. What is meant by PIL ? Explain the different types of PIL. Who can file a PIL ?
10. Write a note on liability of Railways towards passengers.
11. Write a note on Consumers International.
12. Discuss the various kinds of protests adopted in relation to consumer 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 Interpol
 14. Remedy for negligence against Railways
 15. Consumer in Market Economy
 16. Consumer Satisfaction
 17. Power of Consumer Boycott
 18. Duties of Consumers as a Corollary to Consumer Rights
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 2016

(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. उपभोक्ता आंदोलन से क्या अभिप्राय है ? भारत में उपभोक्ता आंदोलन के इतिहास और विकास की चर्चा कीजिए ।

2. उपभोक्ता दायित्व से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ता दायित्व अन्तर्निविष्ट करने की विधियाँ क्या हैं ?
3. उपभोक्ता को आप कैसे वर्गीकृत करते हैं ? पारितंत्र, पर्यावरण और उपभोक्ता के बीच अंतःसम्बन्धों की चर्चा कीजिए ।
4. उपभोक्ता के अधिकारों की चर्चा कीजिए । उपभोक्ता अधिकारों से सम्बन्धित विभिन्न समस्याएँ क्या हैं ?

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 संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
6. मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 की प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
7. बैंकिंग सेवा में लापरवाही के लिए उपलब्ध उपचार की चर्चा कीजिए।
8. उपभोक्ता विवादों को निपटाने में तृतीय पक्ष सहायता से क्या अभिप्राय है? व्याख्या कीजिए।
9. जनहित याचिका (पी.आई.एल.) से क्या अभिप्राय है? विभिन्न प्रकार की जनहित याचिकाओं की व्याख्या कीजिए। जनहित याचिका कौन दर्ज करा सकता है?
10. 'यात्रियों के प्रति रेलवे का दायित्व' पर एक टिप्पणी लिखिए।
11. कंज्यूमर्स इंटरनेशनल पर एक टिप्पणी लिखिए।
12. विरोध के उन विभिन्न रूपों की चर्चा कीजिए जिन्हें उपभोक्ता मुद्दों के सम्बन्ध में स्वीकार किया जा सकता है।

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. कंज्यूमर इंटरपोल
 14. रेलवे के विरुद्ध लापरवाही के लिए उपचार
 15. बाज़ार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता
 16. उपभोक्ता संतुष्टि
 17. उपभोक्ता बहिष्कार की शक्ति
 18. उपभोक्ता अधिकारों के परिणाम के रूप में उपभोक्ताओं के कर्तव्य
-