

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

00354

Term-End Examination

December, 2017

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-01(S) : CONSUMER STUDIES

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

- Note :** (i) Answer any **two** questions from Section I.
Each question carries 20 marks.
- (ii) Answer any **four** questions from Section II.
Each question carries 10 marks.
- (iii) Answer any **four** questions from Section III.
Each question carries 5 marks.
-
-

SECTION I

Answer any **two** of the following questions in about
600 words each.

2×20=40

1. Discuss and analyse the factors responsible for attitudinal change in consumers.
2. Write an essay on the development of consumer movement in developing countries.

3. Explain the kinds of liabilities that railways have towards passengers in accident cases.
4. What role does Public Interest Litigation play in consumer protection ? Highlight its advantages and disadvantages.

SECTION II

Answer any **four** of the following questions in about
300 words each.

4×10=40

5. What do you understand by consumer satisfaction ? Explain.
6. Write a note on Oligopoly market and price.
7. Describe the salient features of the Consumer Protection Act, 1986.
8. What do you understand by Citizens Charter ? What entitlements does a citizen expect from it ?
9. Discuss the role of information and publicity in campaign and advocacy programmes.
10. Describe the objectives and functions of the Bureau of Indian Standards.
11. Write a note on the changing trends in consumer movement.
12. What role can trade and industry play in consumer protection ? Discuss.

SECTION III

*Write short notes on any **four** of the following in about 150 words each.* *4×5=20*

13. Consumer Responsibility
 14. Ethical Consumer
 15. Standards of Weights and Measures (Enforcement) Act, 1985
 16. Reasons for the Rise of Consumer Consciousness
 17. Media Connected Services for Consumer Assistance
 18. Consumer Interpol
-

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

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-01(S) : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) भाग I से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं ।
- (ii) भाग II से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं ।
- (iii) भाग III से 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 । 2×20=40

1. उपभोक्ताओं की मनोवृत्ति में परिवर्तन के लिए उत्तरदायी कारकों की चर्चा व विश्लेषण कीजिए ।
2. विकासशील देशों में उपभोक्ता आंदोलन के विकास पर निबंध लिखिए ।

3. दुर्घटना के मामलों में रेलवे के अपने यात्रियों के प्रति दायित्वों के प्रकारों की व्याख्या कीजिए ।
4. उपभोक्ता संरक्षण में जनहित याचिका (PIL) की क्या भूमिका होती है ? इसके लाभों व हानियों पर प्रकाश डालिए ।

भाग II

निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 300 शब्दों
(प्रत्येक) में दीजिए ।

4×10=40

5. उपभोक्ता संतुष्टि से आप क्या समझते हैं ? स्पष्ट कीजिए ।
6. अल्पाधिकार बाज़ार और क्रीमत पर टिप्पणी लिखिए ।
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की मुख्य विशेषताओं का वर्णन कीजिए ।
8. नागरिक चार्टर से आप क्या समझते हैं ? नागरिक इससे किन अधिकारों की अपेक्षा रखता है ?
9. अभियान और पक्ष-समर्थन कार्यक्रमों में सूचना और प्रचार की भूमिका पर चर्चा कीजिए ।
10. भारतीय मानक ब्यूरो के उद्देश्यों और कार्यों का वर्णन कीजिए ।
11. उपभोक्ता आंदोलन में परिवर्तनशील प्रवृत्तियों (बदलते रुझान) पर टिप्पणी लिखिए ।
12. उपभोक्ता संरक्षण में व्यापार और उद्योग क्या भूमिका निभा सकते हैं ? चर्चा कीजिए ।

भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए ।

4×5=20

13. उपभोक्ता उत्तरदायित्व
14. नैतिक उपभोक्ता
15. मानक माप व तोल (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985
16. उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि के कारण
17. उपभोक्ता सहायता के लिए मीडिया से जुड़ी सेवाएँ
18. उपभोक्ता इंटरपोल