

No. of Printed Pages : 8

ACS-01

**BACHELOR'S DEGREE PROGRAMME /  
CERTIFICATE PROGRAMME IN  
CONSUMER PROTECTION  
Term-End Examination**

08405

December, 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. What are the factors determining the consumption pattern of people in a country ? Discuss any one factor in detail.
2. Do you think rights and responsibilities of consumers go together ? Discuss with examples of any two rights and responsibilities with reference to them.

3. Critically explain the role played by the industry and trade in consumer protection in India.
4. Differentiate between any *two* of the following :
- (a) Value for people and Value for money
  - (b) CPA, 1986 and PFA, 1954
  - (c) Competitive markets and Monopoly markets
  - (d) Consumer protection and Consumer empowerment

## SECTION II

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

5. What are the utilities and limitations of the following in grievance redressal of consumers ?
  - (a) Public Interest Litigation (PIL)
  - (b) Out of Court Settlements
6. Give in detail the U.N. Guidelines on Consumer Protection, 1999.
7. What are the salient features of the Consumer Protection Act (CPA), 1986 ? How does it differ from the earlier laws for consumer protection ?
8. Define Consumer under the CPA, 1986. What are the rights of the consumer under this Act ?
9. Name any five major problems faced by consumers in India and discuss any one problem in detail.
10. Define Consumer Education. Discuss briefly the consumer education programmes operated in India.
11. Write a complaint to be made to a consumer court against a shopkeeper for cheating you in the price of a product bought by you.
12. Define Labels. What are the features of a good label ?

### **SECTION III**

*Write short notes on any **four** of the following in about 100 words each. Each note carries 5 marks.  $4 \times 5 = 20$*

- 13.** Role of Consumer Clubs in Schools
  - 14.** Green Consumer
  - 15.** Procedure of Setting up a Consumer-Organisation
  - 16.** Consumerism
  - 17.** 'PDS' — Its Success and Failures
  - 18.** BIS and Consumer Protection
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 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. किसी देश में लोगों के उपभोग पैटर्न को निर्धारित करने वाले कारक कौन-से हैं ? किसी एक कारक की विस्तार से चर्चा कीजिए ।
2. क्या आपके विचार में उपभोक्ता के अधिकार और दायित्व परस्पर-संबद्ध हैं ? इनके संदर्भ में किन्हीं दो अधिकारों और दायित्वों की उदाहरणों सहित चर्चा कीजिए ।

3. भारत में उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग और व्यापार द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका की आलोचनात्मक रूप से व्याख्या कीजिए ।
4. निम्नलिखित में से किन्हीं दो के बीच अंतर बताइए :
- (क) लोकमहत्ता और अर्थमहत्ता
  - (ख) सी.पी.ए., 1986 और पी.एफ.ए., 1954
  - (ग) प्रतिस्पर्धी बाज़ार और एकाधिकारी बाज़ार
  - (घ) उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता सशक्तीकरण

## भाग II

निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 300 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं। 4×10=40

5. उपभोक्ताओं की शिकायत का निवारण करने में निम्नलिखित के क्या लाभ और सीमाएँ हैं ?  
(क) जनहित याचिका (PIL)  
(ख) न्यायालय के बाहर विवादों का निपटान
6. उपभोक्ता संरक्षण पर राष्ट्र संघ दिशा-निर्देश, 1999 की विस्तार में जानकारी दीजिए।
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 1986 की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं ? यह उपभोक्ता संरक्षण के पिछले क़ानूनों से कैसे भिन्न है ?
8. सी.पी.ए., 1986 में उपभोक्ता की क्या परिभाषा दी गई है ? इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता के अधिकार क्या हैं ?
9. भारत में उपभोक्ताओं के समक्ष आने वाली किन्हीं पाँच समस्याओं के नाम बताइए और इनमें से किसी एक समस्या की विस्तार में चर्चा कीजिए।
10. उपभोक्ता शिक्षा को परिभाषित कीजिए। भारत में चल रहे उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों की संक्षेप में चर्चा कीजिए।
11. आपके द्वारा खरीदे गए सामान की कीमत में दुकानदार द्वारा की गई धोखाधड़ी के लिए उपभोक्ता न्यायालय में की जाने वाली शिकायत का प्रारूप लिखिए।
12. लेबल को परिभाषित कीजिए। अच्छे लेबल की क्या विशेषताएँ होती हैं ?

### भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 100 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं।  $4 \times 5 = 20$

13. स्कूलों में उपभोक्ता क्लबों की भूमिका
  14. हरित उपभोक्ता
  15. उपभोक्ता-संगठन बनाने की प्रक्रिया
  16. उपभोक्तावाद
  17. 'पी.डी.एस'. - इसकी सफलताएँ और असफलताएँ
  18. बी.आई.एस. और उपभोक्ता संरक्षण
-