

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

Term-End Examination 08871

June, 2014

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-1 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

-
- Note :**
- (i) *Section I Answer any two questions.*
 - (ii) *Section II Answer any four questions.*
 - (iii) *Section III Answer any four questions.*
-

SECTION - I

Answer any two of the following questions in about 600 words each. Each question carries 20 marks : **2x20=40**

1. Discuss and analyse the consumer rights as provided under the Consumer Protection Act, 1986.
2. Analyse the importance of Ombudsman for redressal of consumer complaints against banks. What is your opinion are limitations that Ombudsman face in dealing with complaints of consumers and how can these be met ?
3. Examine the stages of development of consumer attitudes in the course of human civilisation.
4. Discuss the social, cultural and economic environment of consumers in India.

SECTION - II

Answer **any four** of the following questions in about 300 words each. **4x10=40**

5. Explain the procedure for filing a complaint under Consumer Protection Act, 1986.
6. Describe the remedies available to consumers in India against spurious and adulterated drugs.
7. Explain the salient features of the Agricultural Produce (Grading and Marketing) Act, 1937.
8. Discuss the remedies available in India in cases of negligence on the part of medical professionals.
9. Is consumer in India a King ? Discuss.
10. Discuss the problem's that consumer movements face in developing countries and suggest remedial measures of any, to overcome them.
11. Discuss the procedure for filing a complaint under the consumer protection Act, 1986.
12. Discuss various forms of protest that can be adopted in relation to consumer issues.

SECTION - III

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

13. Directive Principles of State Policy in Part IV of the constitution of India
 14. The salient features of the sales of good Act, 1930
 15. Remedy for negligence against Railways
 16. Green Consumerism
 17. Consumer Interpol
 18. Consumer Dynamism
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम/उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा
जून, 2014

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-1 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट :
- (i) भाग-I से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
 - (ii) भाग-II से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
 - (iii) भाग-III से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

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 संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत दिए गए उपभोक्ता अधिकारों की चर्चा और विश्लेषण कीजिए।
2. बैंकों के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए ओमबड्समैन (लोकपाल) के महत्व का विश्लेषण कीजिए। आपकी राय में वे सीमाएँ कौनसी हैं जिनका सामना ओमबड्समैन को उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटारा करने में करना पड़ता है और इन सीमाओं को किस प्रकार दूर किया जा सकता है?
3. मानव सभ्यता के हित में उपभोक्ता अभिवृत्तियों के विकास की अवस्थाओं की समीक्षा कीजिए।

4. भारत में उपभोक्ताओं के सामाजिक, सांस्कृतिक और आर्थिक पर्यावरण की चर्चा कीजिए।

भाग - II

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

4x10=40

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया स्पष्ट कीजिए।
6. नकली और मिलावटी औषधियों के विरुद्ध भारत में उपभोक्ताओं को जो उपचार मिले हुए हैं, उनका वर्णन कीजिए।
7. कृषि उपज (श्रेणीकरण एवं विपणन) अधिनियम, 1937 की प्रमुख विशेषताओं को स्पष्ट कीजिए।
8. चिकित्सा व्यावसायिकों द्वारा होनेवाली उपेक्षा (लापरवाही) के मामलों में भारत में उपलब्ध उपचारों की चर्चा कीजिए।
9. क्या उपभोक्ता भारत में राजा है? चर्चा कीजिए।
10. विकासशील देशों में उपभोक्ता आंदोलन जिन समस्याओं का सामना करते हैं, उनकी चर्चा कीजिए और उन्हें दूर करने के लिए यदि कोई उपचारात्मक उपाय हैं तो सुझाइए।
11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
12. विरोध के विभिन्न रूपों की चर्चा कीजिए जिन्हें उपभोक्ता मुद्दों के संबंध में स्वीकार किया जा सकता है।

भाग - III

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** पर लगभग **150** शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। 4x5=20

13. भारत के संविधान के भाग IV में राज्य के नीति निदेशक सिद्धांत
 14. वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930 की प्रमुख विशेषताएँ
 15. रेलवे के विरुद्ध लापरवाही के लिए उपचार
 16. हरित उपभोक्तावाद
 17. कंज्यूमर इंटरपोल
 18. उपभोक्ता गतिवाद
-