

**BACHELOR'S DEGREE PROGRAMME /  
CERTIFICATE PROGRAMME IN  
CONSUMER PROTECTION  
Term-End Examination  
June, 2015**

09446

**(APPLICATION ORIENTED COURSE)  
ACS-01 : 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 two questions.*
- 
- 

**SECTION I**

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

1. Discuss in detail the various dimensions of Consumer Environment influencing the decision-making capacity of consumers.
2. Explain the meaning of Consumer Rights. Discuss in detail the Consumer Rights enshrined in the Consumer Protection Act, 1986.

- 3. Analyse the positive as well as negative impact of advertising through mass media upon consumers.**
  
- 4. Discuss the three-tier structure established for redressal of consumer disputes under the Consumer Protection Act, 1986.**

## SECTION II

*Answer any **four** of the following questions in about 350 words each. Each question carries 12 marks. 4×12=48*

5. Discuss the factors responsible for attitudinal changes in consumer behaviour.
6. Discuss the salient features of price determination under perfectly competitive markets.
7. Discuss the term 'Deficiency' with the help of decided case laws on deficiency of service under the Consumer Protection Act, 1986.
8. What is the procedure of filing a complaint under the Consumer Protection Act, 1986 ? Can a consumer make an oral complaint ? Explain.
9. Does the consumer have a 'right to protest' when he/she is exploited ? If yes, discuss the forms of protest generally adopted on consumer related issues.
10. Discuss the structure and purpose of Consumer International (CI).

### **SECTION III**

*Write short notes on any **two** of the following in about 150 words each. Each question carries 6 marks. 2×6=12*

- 11.** Who is a Consumer ? Explain.
- 12.** Why does the consumer need protection ? Explain.
- 13.** Consumer Education as a strategy for Consumer Protection.
- 14.** Duties of Consumer as a corollary to Consumers' Right.

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2015

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)  
ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) भाग I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ii) भाग II : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(iii) भाग III : किन्हीं दो 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. उपभोक्ताओं की निर्णयन क्षमता को प्रभावित करने वाले उपभोक्ता पर्यावरण के विभिन्न आयामों की विस्तार से चर्चा कीजिए ।
2. उपभोक्ता अधिकारों का अर्थ स्पष्ट कीजिए । उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में उल्लिखित उपभोक्ता अधिकारों की विस्तार से चर्चा कीजिए ।

3. उपभोक्ताओं पर जनसंचार माध्यमों से पड़ने वाले विज्ञापन के सकारात्मक और नकारात्मक प्रभाव का विश्लेषण कीजिए ।
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता विवादों के निवारण के लिए स्थापित त्रि-स्तरीय ढाँचे की चर्चा कीजिए ।

## भाग II

निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 350 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 12 अंक हैं।  $4 \times 12 = 48$

5. उपभोक्ता व्यवहार में होने वाले दृष्टिकोणीय परिवर्तनों के लिए उत्तरदायी कारकों की चर्चा कीजिए।
6. पूर्ण प्रतियोगी बाजारों के अंतर्गत कीमत निर्धारण की प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत सेवा की कमी के संबंध में विनिश्चित निर्णय-विधियों की सहायता से 'कमी' शब्द की चर्चा कीजिए।
8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया क्या है? क्या कोई उपभोक्ता मौखिक शिकायत कर सकता है? स्पष्ट कीजिए।
9. जब किसी उपभोक्ता का शोषण किया जाता है, तो क्या उसे 'विरोध करने का अधिकार' प्राप्त है? यदि हाँ, तो उपभोक्ता से जुड़े मुद्दों के संबंध में सामान्य तौर पर अपनाए जाने वाले विरोध के रूपों की चर्चा कीजिए।
10. कंज्यूमर इंटरनेशनल (सी.आई.) की संरचना और उद्देश्य की चर्चा कीजिए।

### भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 6 अंक हैं।  $2 \times 6 = 12$

11. उपभोक्ता कौन है ? स्पष्ट कीजिए।
  12. उपभोक्ता को संरक्षण की आवश्यकता क्यों पड़ती है ? स्पष्ट कीजिए।
  13. उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपभोक्ता शिक्षा एक कार्यनीति के रूप में।
  14. उपभोक्ताओं के अधिकार के परिणाम के रूप में उपभोक्ता के कर्तव्य।
-