

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

**Term-End Examination  
June, 2011**

**(APPLICATION ORIENTED COURSE)**

**ACS-1 : CONSUMER STUDIES**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : Attempt any two questions from Section-I. Each question carries 20 marks. Attempt any four questions from Section-II. Each question carries 10 marks. Attempt 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*. **20x2=40**

1. Discuss the various strategies used by sellers to change the attitudinal preferences to products and brands in order to capture high degree of sales.
  
2. Discuss and analyse the six consumer rights covered under the consumer Protection Act 1986.

3. Discuss the following laws briefly, aimed to protect the interest of consumers.
- (a) The sale of goods Act, 1930
  - (b) The agricultural produce (Grading and Marketing) Act, 1937
  - (c) The standards of weights and Measures Act, 1976.
  - (d) The prevention of Black - Marketing and Maintenance of Essential commodities Act, 1980.
4. Write a note on the following with the help of decided case laws.
- (a) Remedy for negligence of Medical professionals.
  - (b) Remedy for Negligence of Railways.

## SECTION-II

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

5. Who is a consumer as per consumer protection Act, 1986 ?
6. Discuss the important features of consumer Action Charter developed by Anwar Fazal in 1978.
7. Discuss some of the constructive ways in which the consumer can empower oneself [Consumer empowerment].
8. Discuss how the consumer education works as a strategy for consumer protection.
9. Discuss the duties of consumers as a Corollary consumers right.
10. Discuss the salient features of the Bureau of Standards Act, 1986.
11. Explain the procedure for filing a complaint under consumer protection Act, 1986.
12. Discuss the forms of protest generally adopted on consumer related issues.

### SECTION-III

Write short notes on *any four* of the following about **100** words each. **4x5=20**

13. Directive Principles of State policy.
  14. Why the consumer needs protection ?
  15. Discuss the term deficiency covered under consumer protection Act, 1986. With the help of decided case laws.
  16. Discuss some of the useful tips for Redressal of Consumer Grievances.
  17. When a drug will be deemed to be :
    - (a) adulterated.
    - (b) Spurious.
  18. Council for fair Business Practices
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम/उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

जून, 2011

( व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम )

ए.सी.एस.-1 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) भाग-I में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है।
- (ii) भाग-II में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।
- (iii) भाग-III में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

भाग - I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों  
(प्रत्येक) में दीजिए। 2x20=40

- उच्च स्तर पर बिक्री करने के लिए विक्रेता, उत्पादों और ब्रांडों के प्रति अभिवृत्तिमूलक प्राथमिकताओं में परिवर्तन लाने के लिए किन रणनीतियों का इस्तेमाल करते हैं? चर्चा कीजिए।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शामिल छह उपभोक्ता अधिकारों की चर्चा और विश्लेषण कीजिए।

3. उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने वाले निम्नलिखित कानूनों की चर्चा कीजिए :
- (a) वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930
  - (b) कृषि उत्पाद (वर्गीकरण व मार्किटिंग) अधिनियम, 1937
  - (c) माप और तौल अधिनियम, 1976
  - (d) काला बाज़ारी रोकथाम व आवश्यक वस्तु आपूर्ति अनुरक्षण अधिनियम, 1980
4. विनिश्चित निर्णयज विधियों की सहायता से निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए :
- (a) चिकित्सकों की लापरवाही के लिए उपचार।
  - (b) रेलवे की लापरवाही के लिए उपचार।

## भाग - II

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

4x10=40

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार उपभोक्ता कौन है?
6. 1978 में अनवर फजल द्वारा तैयार किए गए उपभोक्ता कार्य घोषणा-पत्र की प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता द्वारा स्वयं को सशक्त बनाने (उपभोक्ता सशक्तिकरण) के कुछ सकारात्मक तरीकों की चर्चा कीजिए।
8. उपभोक्ता शिक्षा उपभोक्ता संरक्षण के लिए एक रणनीति के रूप में कैसे कार्य करती है? चर्चा कीजिए।
9. उपभोक्ता अधिकारों के परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्वों की चर्चा कीजिए।
10. भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 की प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
12. उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर आम तौर पर अपनाए जाने वाले विरोध के रूपों की चर्चा कीजिए।

### भाग - III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 100 शब्दों (प्रत्येक)  
में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए।

4x5=20

13. राज्य नीति के निर्देशक सिद्धांत।
  14. उपभोक्ता को संरक्षण की क्यों आवश्यकता है ?
  15. विनिश्चित निर्णयज विधियों की सहायता से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत शामिल **कमी** शब्द की चर्चा कीजिए।
  16. उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए कुछ उपयोगी **संकेतों/ सुझावों** की चर्चा कीजिए।
  17. औषधि को निम्नलिखित कब माना जाता है ?
    - (a) अपमिश्रित।
    - (b) नकली।
  18. काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिसिज।
-