

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

Term-End Examination

June, 2016

(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 : Answer any **four** questions. Each question 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 is meant by Consumer Environment ?
Discuss the various dimensions of Consumer Environment.
2. Discuss the scope and growth of Consumer Movement in the modern period.

3. Who is a Consumer ? Discuss the different Rights available to a consumer under the Consumer Protection Act, 1986.

4. "Legislation is important for Consumer Protection." In the light of the above statement discuss the different legislations for Consumer Protection in India.

SECTION II

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

5. What is meant by campaign and advocacy ? Explain the prerequisites of a campaign and advocacy programme.
6. Who can file a complaint under the Consumer Protection Act, 1986 ? Explain the definition of 'complaint' under the Consumer Protection Act, 1986.
7. Discuss the role of NGOs in the redressal of consumer grievances.
8. Distinguish between Condition and Warranty.
9. What are the remedies available to the consumers for negligence committed by medical professionals ? Discuss.
10. What is meant by Mass Media ? What is the impact of mass media on consumers ? Discuss.
11. What is meant by consumer responsibility ? Discuss.
12. Why is there a need for Consumer Protection ? Explain.

SECTION III

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

- 13. Consumer Problems**
 - 14. Consumer Dynamics**
 - 15. Consumerism**
 - 16. Role of Consumer Organisations**
 - 17. Consumer Education in India**
 - 18. Lok Adalats as a Consumer Grievance Redressal Agency**
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम / उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
सत्रांत परीक्षा
जून, 2016

(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 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 । प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं । $2 \times 20 = 40$

1. उपभोक्ता पर्यावरण से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ता पर्यावरण के विभिन्न आयामों की चर्चा कीजिए ।
2. आधुनिक काल में उपभोक्ता आंदोलन के कार्यक्षेत्र और विकास की चर्चा कीजिए ।

3. उपभोक्ता कौन है ? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता को उपलब्ध विभिन्न अधिकारों की चर्चा कीजिए ।

4. “उपभोक्ता संरक्षण के लिए विधान महत्त्वपूर्ण है ।” इस कथन के आलोक में भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपलब्ध विभिन्न विधानों की चर्चा कीजिए ।

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. प्रचार और पक्ष-समर्थन से क्या अभिप्राय है ? प्रचार और पक्ष-समर्थन कार्यक्रमों की पूर्वपिक्षाओं की व्याख्या कीजिए।
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत कौन दर्ज करा सकता है ? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत 'शिकायत' की परिभाषा को स्पष्ट कीजिए।
7. उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका की चर्चा कीजिए।
8. दशा (Condition) और वारंटी के बीच अंतर बताइए।
9. चिकित्सा व्यावसायिकों द्वारा की गई लापरवाही के लिए उपभोक्ताओं के पास कौन-से उपचार उपलब्ध हैं ? चर्चा कीजिए।
10. जनसंचार माध्यम से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ताओं पर जनसंचार माध्यमों के क्या प्रभाव पड़ते हैं ? चर्चा कीजिए।
11. उपभोक्ता दायित्व से क्या अभिप्राय है ? चर्चा कीजिए।
12. उपभोक्ता संरक्षण की ज़रूरत क्यों है ? व्याख्या कीजिए।

भाग III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं। $4 \times 5 = 20$

13. उपभोक्ता समस्याएँ
 14. उपभोक्ता गतिवाद
 15. उपभोक्तावाद
 16. उपभोक्ता संगठनों की भूमिका
 17. भारत में उपभोक्ता शिक्षा
 18. उपभोक्ता शिकायत निवारण एजेंसी के रूप में लोक अदालतें
-