

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

**Term-End Examination**

**December, 2010**

**(APPLICATION ORIENTED COURSE)  
ACS-1 : CONSUMER STUDIES**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : Section-I. Answer any two questions.  
Section-II. Answer any four questions.  
Section-III. Answer any two questions.*

---

**SECTION-I**

Answer *any two* of the following questions in about **500** words *each*. Each question carries **20** marks:

1. Examine the emergence and nature of consumer movement in modern period.
2. What are the important consumer protection laws in India ? Explain the reasons for enactment of variety of laws.

01526

3. Describe the Grievance redressal machinery provided under the consumer protection Act. Analyse its special features and limitations.
  
4. Examine the salient features and importance of the code of conduct formulated by the Council for Fair Business Practices.

## SECTION-II

Answer *any four* of the following in about 300 words each. Each question carries 12 marks.

5. Describe the U. N. Guidelines on Consumer Protection.
6. Describe some of the important characteristics of consumer movement in Japan.
7. Write a note on management ethos as suggested for NGOs.
8. Explain the meaning and importance of the concept of social accountability.
9. What does Green Consumerism mean ? Describe its importance.
10. Describe briefly how consumer cooperatives have helped consumer protection ?
11. What agencies are there to protect the interests of investors ? Describe their role.
12. What role Bureau of Indian Standards plays in consumer protection ?

### SECTION-III

Write short notes on *any two* of the following in about **100** words each. Each carries **6** marks.

13. Consumer Interpol
  14. Right to be heard
  15. Consumer empowerment
  16. Oral complaints
-

स्नातक उपाधि कार्यक्रम/उपभोक्ता  
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2010

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)  
ए.सी.एस.-1 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- 
- नोट : भाग-I में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
भाग-II में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
भाग-III में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
- 

भाग - I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में दीजिए प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है:

1. आधुनिक काल में उपभोक्ता आंदोलन के उद्भव और प्रकृति का विश्लेषण कीजिए।
2. भारत में महत्वपूर्ण उपभोक्ता संरक्षण कानून कौन-से हैं? विभिन्न प्रकार के कानून बनाने के कारणों की व्याख्या कीजिए।

3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र का वर्णन कीजिए। इसकी मूल विशेषताओं और सीमाओं का विश्लेषण कीजिए।
4. काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिसिस द्वारा बनाई गई आचार-संहिता की प्रमुख विशेषताओं और महत्व का विश्लेषण कीजिए।

## भाग - II

निम्नलिखित में से *किन्हीं चार* प्रश्नों के उत्तर लगभग 300 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 12 अंक का है:

5. उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित संयुक्त राष्ट्र के मार्गदर्शी सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।
6. जापान में उपभोक्ता आंदोलन की कुछ महत्वपूर्ण विशेषताओं का वर्णन कीजिए।
7. गैर-सरकारी संगठनों के लिए सुझाई गई प्रबंधकीय प्रक्रिया पर एक टिप्पणी लिखिए।
8. सामाजिक उत्तरदायित्व की अवधारणा के अर्थ और महत्व की व्याख्या कीजिए।
9. ग्रीन उपभोक्तावाद से आप क्या समझते हैं? इसके महत्व का वर्णन कीजिए।
10. उपभोक्ता सहकारियों ने उपभोक्ता संरक्षण में किस प्रकार सहायता की? संक्षेप में वर्णन कीजिए।
11. निवेशकों के हितों के संरक्षण के लिए कौन-सी एजेंसीयाँ हैं? उनकी भूमिका का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
12. उपभोक्ता संरक्षण में ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स की क्या भूमिका है?

### भाग - III

निम्नलिखित में से *किन्हीं दो* पर लगभग 100 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी 6 अंक की है:

13. कंज्यूमर इंटरपोल
  14. सूने जाने का अधिकार
  15. उपभोक्ता सबलीकरण
  16. मौखिक शिकायत
-