[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 7362 **K**

Unique Paper Code : 2413080013

Name of the Paper : Consumer Affairs and Sovereignty

Name of the Course : **B. Com (Hons.), UGCF**

Semester : V

Duration : 3 Hours Maximum Marks : 90

समय : 3 घण्टे पूर्णांक : 90

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. **All** questions carry equal marks.
3. Attempt **all** questions. Attempt **all** parts of the Question together .
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।

P.T.O.

2. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

3. सभी प्रश्नों का उत्तर दें । किसी प्रश्न के सभी भाग एक साथ attempted किए जाएँ ।

4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

1. (a) What are the stages in the consumer buying decision process? Explain the significance of post-purchase behaviour in this process? (9)

(b) Explain the difference between- (i) online and offline markets (ii) Organised and Unorganised markets. (9)

Or

(a) Explain what are the alternatives available to a dissatisfied consumer. (9)

(b) Explain the concept of "Maximum Retail Price (MRP)". Why is it considered deceptive? Also explain the concept of price in wholesale and retail market. (9)

2. (a) Explain the organizational set up comprising of advisory bodies under the Consumer Protection Act, 2019? (9)

(b) Describe the various consumer rights available under the CPA, 2019 (9)

Or

(a) Discuss the composition and jurisdiction of the National Consumer Redressal Commission? (9)

(b) When is a trade practice said to be restrictive or unfair? Misleading advertisements fall under which trade practice? (9)

3. (a) What are the grounds for filing a complaint under CPA 2019? And also explain the limitation period for filing complaints under CPA, 2019. Can the limitation period be extended? (9)

(b) Discuss the landmark case decided by the National Commission related to medical service under the Consumer Protection Act. (9)

Or

(a) Discuss any leading case decided by the National Commission or Supreme Court related to banking service under the Consumer Protection Act. (9)

(b) Explain the procedure for filing and hearing of a complaint under the Consumer Protection Act, 2019? (9)

4. (a) What is the role of Banking Ombudsman in speedy redressal of consumer complaints in the Banking sector? (9)

(b) Discuss the role of ASCI in curbing misleading advertisements? What are the consequences for advertisers who violate ASCI guidelines? (9)

Or

(a) Discuss how the RERA has contributed to consumer protection for India's real estate consumers. (9)

(b) Who is an insurance ombudsman? What is the nature of complaints taken by the Insurance Ombudsman? (9)

5. Write short notes on **any three** of the following : (6×3=18)

(i) ISO 10000 suite

(ii) AGMARK

(iii) National Consumer Helpline

(iv) Energy Rating Standard

(v) e-Jagriti

1. (क) उपभोक्ता क्रय-निर्णय प्रक्रिया के विभिन्न चरणों की व्याख्या करें। इस प्रक्रिया में खरीद-उपरांत व्यवहार का क्या महत्व है? (9)

(ख) अंतर स्पष्ट करें-

(i) ऑनलाइन बाजार और ऑफलाइन बाजार

(ii) संगठित (Organised) और असंगठित (Unorganised) बाजार (9)

या

(क) असंतुष्ट उपभोक्ता के पास कौन-कौन से विकल्प उपलब्ध होते हैं? (9)

(ख) अधिकतम खुदरा मूल्य की अवधारणा समझाएँ। इसे भ्रामक (Deceptive) क्यों माना जाता है? साथ ही थोक (Wholesale) और खुदरा (Retail) मूल्य की अवधारणाएँ भी समझाएँ। (9)

2. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत विभिन्न परामर्श/सलाहकारी निकायों (Advisory Bodies) की संगठनात्मक व्यवस्था (Organisational Setup) समझाएँ। (9)

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपलब्ध उपभोक्ता अधिकारों (Consumer Rights) का वर्णन करें। (9)

या

(क) राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की संरचना और क्षेत्राधिकार समझाएँ। (9)

(ख) कब किसी व्यापार-व्यवहार को सीमितकारी या अनुचित कहा जाता है? भ्रामक विज्ञापन किस श्रेणी में आता है? (9)

3. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के तहत शिकायत दायर करने के आधार क्या हैं?

शिकायत दायर करने की सीमाबद्धता अवधि (Limitation Period) क्या है? क्या यह अवधि बढ़ाई जा सकती है? (9)

(ख) चिकित्सा सेवा (Medical Service) से संबंधित राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिए गए किसी एक प्रमुख/ऐतिहासिक निर्णय (Landmark Case) की चर्चा करें। (9)

या

(क) बैंकिंग सेवा (Banking Service) से संबंधित राष्ट्रीय आयोग या सर्वोच्च न्यायालय द्वारा दिए गए किसी एक प्रमुख निर्णय की चर्चा करें। (9)

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने और उसकी सुनवाई की प्रक्रिया समझाएँ। (9)

4. (क) बैंकिंग क्षेत्र में उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित निवारण में बैंकिंग लोकपाल की भूमिका समझाएँ। (9)

(ख) भ्रामक विज्ञापनों को रोकने में विज्ञापन मानक परिषद की क्या भूमिका है?

विज्ञापन मानक परिषद के दिशा-निर्देशों का उल्लंघन करने पर विज्ञापनदाताओं पर क्या परिणाम/दंड लागू होते हैं? (9)

या

(क) रेरा ने भारत के रियल एस्टेट उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा में क्या योगदान दिया है? (9)

(ख) बीमा लोकपाल (Insurance Ombudsman) कौन होता है? बीमा लोकपाल किस प्रकार की शिकायतों को सुनता/निपटाता है? (9)

5. निम्न में से किसी **तीन** पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें: (6×3=18)

(i) ISO 10000 मानक-समूह

(ii) एगमार्क

(iii) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

(iv) ऊर्जा रेटिंग मानक (Energy Rating Standard)

(v) ई-जागृति (e-Jagriti)