

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 696

A

Unique Paper Code : 52417609

Name of the Paper : Paper No.: BC 6.2(c) Consumer Protection

Name of the Course : B.Com. (P) CBCS

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt any **five** questions out of **six** questions.
3. Each question is for **15** marks.
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. छह प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
3. प्रत्येक प्रश्न 15 अंक का है ।
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) Rural consumers often are duped while buying goods and services. In this context, explain the problems encountered by them in the market.

(8)

- (b) What are the various buying roles that a consumer may assume during a purchase? What is the difference between a buyer and a user? By giving suitable examples explain can the same consumer perform the role of a buyer and user?

(7)

OR

- (a) Briefly explain the various stages in the consumer buying process. When a consumer buys a packet of chips, will she/he pass through all these stages?

(8)

- (b) What is deceptive packaging? Explain the various laws under which consumer can seek redressal?

(7)

- (क) ग्रामीण उपभोक्ताओं को अक्सर सामान और सेवाएं खरीदते समय ठगा जाता है। इस संदर्भ में उन्हें बाजार में आने वाली समस्याओं की व्याख्या कीजिए।
- (ख) खरीदारी के दौरान उपभोक्ता कौन-कौन सी खरीद भूमिकाएँ निभाता है? खरीदार और उपयोगकर्ता के बीच क्या अंतर है? उपयुक्त उदाहरण देकर स्पष्ट कीजिए कि क्या एक ही उपभोक्ता क्रेता और उपयोक्ता दोनों की भूमिका निभा सकता है?

या

- (क) उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को संक्षेप में समझाइए। जब कोई उपभोक्ता चिप्स का पैकेट खरीदता है, तो क्या वह इन सभी चरणों से गुजरेगा?
- (ख) भ्रामक पैकेजिंग क्या है? विभिन्न कानूनों की व्याख्या कीजिए जिनके तहत उपभोक्ता निवारण की मांग कर सकता है?

2. (a) Explain the concept of consumerism. Comment on how the consumer movement developed in India? Also mention when is World Consumer Right's day celebrated? (8)

(b) Explain the following terms as mentioned in CPA, 2019 :

P.T.O.

(i) unfair trade practice

(ii) restrictive trade practice (7)

OR

(a) Explain the various rights provided to consumers under the Consumer Protection Act, 2019? (8)

(b) Mention any two online initiatives of the government for Consumer protection such as National Consumer Helpline, INGRAM, GAMA app and Smart Consumer app. (7)

(क) उपभोक्तावाद की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। भारत में उपभोक्ता आंदोलन का विकास कैसे हुआ, इस पर टिप्पणी कीजिए। यह भी बताएं कि विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस कब मनाया जाता है?

(ख) सीपीए, 2019 में उल्लिखित निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए :

(i) अनुचित व्यापार व्यवहार

(ii) प्रतिबंधात्मक व्यापार अभ्यास

या

- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ताओं को प्रदान किए गए विभिन्न अधिकारों की व्याख्या कीजिए?
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण के लिए सरकार की किन्हीं दो ऑनलाइन पहलों जैसे राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, INGRAM, GAMA ऐप और स्मार्ट उपभोक्ता ऐप का उल्लेख कीजिए।
3. (a) Explain any case decided by the Supreme Court for providing redressal to an aggrieved consumer under the Consumer Protection Act, 2019. (8)
- (b) Mention any two innovative features of the Consumer Protection Act, 2019? (7)

OR

- (a) Explain the various Consumer Protection Councils at the District, State and National level. (8)
- (b) Who can file a complaint and what is the procedure for filing a complaint under Consumer Protection Act, 2019? Also mention the time limit within which a complaint can be filed under the CPA, 2019? (7)

- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत किसी पीड़ित उपभोक्ता को निवारण प्रदान करने के लिए सर्वोच्च न्यायालय द्वारा तय किए गए किसी भी मामले की व्याख्या कीजिए।
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की किन्हीं दो नवीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए?

या

- (क) जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर विभिन्न उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की व्याख्या कीजिए।
- (ख) शिकायत कौन दर्ज कर सकता है और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया क्या है? उस समय सीमा का भी उल्लेख कीजिए जिसके भीतर सीपीए, 2019 के तहत शिकायत दर्ज की जा सकती है?
4. (a) What are the activities undertaken by BIS for quality assurance in India? Explain the Hallmarking scheme of BIS. How is it helping consumers?
- (8)
- (b) Briefly describe the role of consumer organisations in consumer advocacy and campaigning for policy intervention?

OR

(a) Explain the objectives and salient features of the Food Safety and Standards Act, 2006? (8)

(b) Mention the provisions for consumer protection under the RERA Act, 2016. (7)

(क) भारत में गुणवत्ता आश्वासन के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा की जाने वाली गतिविधियां क्या हैं? बीआईएस की हॉलमार्किंग योजना की व्याख्या कीजिए। यह उपभोक्ताओं की मदद कैसे कर रहा है?

(ख) उपभोक्ता समर्थन और नीतिगत हस्तक्षेप के अभियान में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका का संक्षेप में वर्णन कीजिए?

या

(क) खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 के उद्देश्यों और मुख्य विशेषताओं की व्याख्या कीजिए?

(ख) रेरा अधिनियम, 2016 के तहत उपभोक्ता संरक्षण के प्रावधानों का उल्लेख कीजिए।

5. Write short notes on **any two** : (15)

(a) Product Liability

P.T.O.