

Unique Paper Code : 22417602
Name of the Paper : Consumer Affairs and Customer Care
Name of the Course : B.Com. (Hons.)-CBCS
Semester : VI
Duration : 3 hours
Maximum Marks : 75 Marks

Instructions for Candidates

Attempt any four questions.

All questions carry equal marks.

Q1 “Customer satisfaction is a key in building long term relationships by marketers”. In light of this statement comment on why a satisfied consumer is important for any marketer. By giving suitable examples discuss the forms of complaints received by businesses and how consumers can make their complaints heard to them?

Q2 As the Second wave of covid continues and the number of corona cases are galloping we find that many vendors are selling spurious medicines, injections and many essential medicines, oxygen cylinders are either out of stock or sold above MRP? As an aware consumer, advice the government and voluntary consumer organisations regarding the problems faced by consumers and also mention the consumer protection laws under which consumers can seek redressal?

Q3 Raj bought an expensive ‘side-by-side door’ refrigerator last year. After just a few days of purchase it stopped working and the dealer replaced the compressor. However, in the last one year, the refrigerator has undergone several repairs and still continues to give trouble. When Raj asked the retailer to give him a replacement, he said that the particular model has been discontinued and he will have to buy a different model, for which he will have to pay the price

difference. Advise the options which are available to Raj for seeking redressal and can he file a complaint in a consumer forum?

Q4 Who can file a complaint under the Consumer Protection Act, 1986? What actions can be taken by a consumer court in case of frivolous and vexatious complaints? Also mention a leading case on medical negligence decided by the Supreme Court/National Commission under the Consumer Protection Act, 1986?

Q5 “The Bureau of Indian Standards Act 2016 establishes BIS as the National Standards Body of India.” Comment by mentioning the role of BIS in formulating national standards and give a brief note about the various conformity assessment schemes by BIS?

Q6 (a) A dynamic and competitive environment, underpinned by sound competition law and policy is an essential characteristic of a successful market economy”. Do you agree, give reasons? Can cartelisation by 20 cement dealers not to sell below the stipulated price be considered as a violation of the anti-competitive agreements under the Competition Act, 2002. Comment.

(b) Discuss the role of ASCI in curbing misleading advertisements?

Unique Paper Code	:	22417602
Name of the Paper	:	Consumer Affairs and Customer Care
Name of the Course	:	B.Com. (Hons.)-CBCS
Semester	:	VI
Duration	:	3 hours
Maximum Marks	:	75 Marks

Instructions for Candidates

Attempt any four questions.

All questions carry equal marks.

प्रश्न 1 "विपणक द्वारा दीर्घ कालिक व्यवसायिक संबंध स्थापित करने का सबसे महत्वपूर्ण माध्यम संतुष्ट उपभोक्ता ही है।" उपरोक्त वचन के संदर्भ में स्पष्ट कीजिए कि क्यों किसी भी विक्रेता के लिए उपभोक्ताओं की संतुष्टि ही सबसे महत्वपूर्ण होती है? कुछ उदाहरण देकर उन शिकायतों का वर्णन करें जो आमतौर पर व्यवसायों में सुनने में आती हैं और किस प्रकार से उपभोक्ता अपनी शिकायतों की सुनवाई सार्थक रूप से करा सकते हैं?

प्रश्न 2 जैसे ही कोरोना की दूसरी लहर आई और संक्रमितों की संख्या में अचानक से वृद्धि हुई, हमने देखा कि कई विक्रेताओं ने नकली दवाइयां, इंजेक्शन बेचना शुरू कर दिया और अन्य आवश्यक दवाएं, ऑक्सीजन सिलेंडर आदि भी या तो अनुपलब्ध रहे या एमआरपी (MRP) से अधिक दाम पर विक्रय किए गए। एक जागरूक उपभोक्ता के तौर पर, सरकार को एवं स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ताओं की समस्याओं को सुलझाने के उपाय सुझाए और बताएं कि कैसे उपभोक्ता किन विशेष उपभोक्ता संरक्षण कानूनोंके तहत अपनी समस्याओं का निवारण पा सकते हैं।

प्रश्न 3 पिछले साल राज ने एक साईड-बाई-साईड-रेफ्रिजरेटर खरीदा। खरीद के कुछ माह पश्चात ही फ्रिज ने काम करना बंद कर दिया और विक्रेता ने उसका कंप्रेसर बदल कर लौटा दिया। इसके बावजूद भी, पिछले एक साल में फ्रिज में कई बार गड़बड़ी आई और रिपेयरिंग करवाई गई। जब राज ने विक्रेता से इस फ्रिज को बदलने को कहा तो उसे बताया गया कि वह फ्रिज मॉडल अब बंद हो चुका है इसीलिए राज को कोई दूसरा मॉडल लेना होगा जिसके लिए उसे अलग से कुछ शेष भुगतान भी करना होगा। अब इस समस्या के निवारण के लिए राज को कुछ उपाय सुझाए और क्या वह इस मामले में कंज्यूमर फोरम में शिकायत कर सकता है?

प्रश्न 4 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत कौन-कौन अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं? छोटी-मोटी और अफसोसजनक शिकायतों के संदर्भ में उपभोक्ता न्यायालय क्या कदम उठा सकता है? साथ ही चिकित्सा लापरवाहियों से जुड़े बहु-चर्चित मामले की भी चर्चा करें जिसमें सर्वोच्च न्यायालय/राष्ट्रीय समिति द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत निर्णय लिया गया हो।

प्रश्न 5 "भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 BIS को भारत की राष्ट्रीय मानक निर्धारण संस्था के तौर पर स्थापित करता है।" इस कथन पर यह बताते हुए टिप्पणी करें कि कैसे बीआईएस, राष्ट्रीय मानकों के निर्धारण में योगदान देती है और साथ ही बीआईएस की विभिन्न अनुरूपता निर्धारण स्कीम का भी संक्षिप्त वर्णन करें।

प्रश्न 6 (अ) अच्छे प्रतिस्पर्धात्मक-कानूनों एवं योजनाओं के प्रभाव से निर्मित एक गतिशील एवं स्पर्धात्मक वातावरण एक सफल बाज़ार अर्थव्यवस्था की एक महत्वपूर्ण पहचान होती हैं। क्या आप सहमत हैं? तर्क सहित स्पष्ट करें। क्या 20 सीमेंट विक्रेताओं के द्वारा एक व्यवसायिक समूह गठित कर यह निश्चित किया जाना कि वे एक निश्चित मूल्य से कम में अपना सामान नहीं बेचेंगे प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 के तहत प्रतिस्पर्धा-विरोधी समझौते का उल्लंघन माना जाएगा? विवेचन करें।

(ब) बहकानेवाले विज्ञापनों पर नियंत्रण रखने में एएससीआई (ASCI) की भूमिका स्पष्ट करें।