

(ख) 'बीमा लोकपाल के दो प्रकार के कार्य होते हैं - सुलह कराना और पंचाट देना।' व्याख्या कीजिए। (7)

या

(क) प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 के अनुसार निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए : (8)

- प्रमुख पद का दुरुपयोग
- समझौतों का प्रतिस्पर्धा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ना।

(ख) खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम (एफएसएसए, 2006) के तहत परिभाषित 'गलत ब्रांड वाले भोजन' और 'असुरक्षित भोजन' की व्याख्या कीजिए। (7)

5. किन्हीं दो पर संक्षिप्त नोट्स लिखिए :

(क) एमआरपी-एक भ्रामक कीमत

(ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

(ग) ई-दाखिल

(घ) एकीकृत बैंकिंग लोकपाल योजना

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 513

H

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

Instructions, for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. All questions carry equal 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।

2. सभी प्रश्न कीजिए।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
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) "Everyone in this world, of whatever status, is a consumer, from birth to death". In the light of this statement explain the term 'consumer' under CPA, 2019. Also describe who is not a 'consumer' under CPA, 2019. (8)

(b) "A dissatisfied consumer may take public and private actions to seek redressal". Comment. (7)

Or

(a) Briefly explain the stages in the consumer buying process. Why is understanding the consumer purchase satisfaction important for the marketers? (8)

(b) Mention any two legal remedies available to consumers to curb the menace of misleading advertisements. (7)

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत जिला उपभोक्ता निवारण आयोग की संरचना और अधिकार क्षेत्र पर चर्चा कीजिए। (7)

3. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत उच्चतम न्यायालय/राष्ट्रीय आयोग द्वारा चिकित्सा लापरवाही पर तय किए गए किसी भी प्रमुख मामले का हवाला दें। (8)

(ख) सीपीए, 2019 के तहत भारत में त्रिस्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार का उल्लेख कीजिए। (7)

या

(क) सीपीए, 2019 के तहत जिला आयोग के आदेश के खिलाफ अपील की प्रक्रिया और क्षेत्राधिकार क्या है? (8)

(ख) यदि भारतीय उपभोक्ता सीपीए, 2019 के तहत उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग से संपर्क करते हैं तो उनके लिए उपलब्ध किन्हीं छह राहतों का उल्लेख कीजिए।

4. (क) बीआईएस अधिनियम, 2016 की मुख्य विशेषताओं और उद्देश्यों को सूचीबद्ध कीजिए। सोने की शुद्धता के संबंध में उपभोक्ताओं को तीसरे पक्ष के आश्वासन के रूप में हॉलमार्किंग योजना के बारे में भी बताएं। (8)

- (क) उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के चरणों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
विपणक के लिए उपभोक्ता की खरीद के बाद की संतुष्टि को समझना क्यों महत्वपूर्ण है? (8)
- (ख) भ्रामक विज्ञापनों के खतरे को रोकने के लिए उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध किन्हीं दो कानूनी उपायों का उल्लेख कीजिए। (7)
2. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत भारतीय उपभोक्ताओं को उपलब्ध विभिन्न उपभोक्ता अधिकारों की व्याख्या कीजिए। (8)
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार 'दोषपूर्ण सामान' और 'अनुचित व्यापार व्यवहार' शब्दों की व्याख्या कीजिए।

य

- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कौन शिकायत दर्ज कर सकता है? सीपीए के तहत शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया का भी संक्षेप में उल्लेख कीजिए। वह समय सीमा क्या है जिसके भीतर अधिनियम के तहत शिकायत दर्ज की जा सकती है? (8)

2. (a) Explain the various consumer rights available to Indian consumers under the Consumer Protection Act. (8)
- (b) Explain the terms 'defective goods' and 'unfair trade practice' as per Consumer Protection Act, 2019. (7)

Or

- (a) Who can file a complaint under the Consumer Protection Act, 2019? Also briefly mention the procedure for filing the complaint under CPA. What is the time limit within which a complaint can be filed under the Act? (8)
- (b) Discuss the composition and jurisdiction of the District Consumer Redressal Commission under the Consumer Protection Act, 2019. (7)
3. (a) Cite any leading case on medical negligence decided by the Supreme Court/National Commission under the Consumer Protection Act. (8)
- (b) Mention the pecuniary jurisdiction of the three-tier Consumer Dispute Redressal Commissions in India under CPA, 2019. (7)

Or

(a) What is the procedure and jurisdiction of appeal against order of District Commission under CPA, 2019? (8)

(b) Mention any six reliefs available to Indian consumers if they approach Consumer Dispute Redressal Commission under the CPA, 2019. (7)

4. (a) List down the main features and objectives of the BIS Act, 2016. Also mention about the hallmarking scheme as a third-party assurance to consumers regarding purity of gold. (8)

(b) 'Insurance ombudsman has two types of functions—conciliation and award making to perform' Explain. (7)

Or

(a) Explain the following terms according to the Competition Act 2002: (8)

- Abuse of dominant position
- Agreements having an adverse effect on competition.

(b) Explain 'misbranded food' and 'unsafe food' as defined under the Food Safety and Standards Act (FSSA, 2006). (7)

5. Write short notes on any two :

(a) MRP-A deceptive price

(b) Central Consumer Protection Authority

(c) E-Daakhil

(d) Integrated Banking Ombudsman Scheme

1. (क) "इस दुनिया में हर कोई, चाहे वह किसी भी स्थिति का हो, जन्म से लेकर मृत्यु तक उपभोक्ता है।" इस कथन के आलोक में सीपीए, 2019 के तहत 'उपभोक्ता' शब्द की व्याख्या करें। यह भी बताएं कि सीपीए, 2019 के तहत कौन 'उपभोक्ता' नहीं है। (8)

(ख) "एक असंतुष्ट उपभोक्ता निवारण पाने के लिए सार्वजनिक और निजी कार्रवाई कर सकता है"। टिप्पणी कीजिए। (7)

या