[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No...............

J

Sr. No. of Question Paper : 2476

Unique Paper Code : 22417602

Name of the Paper : Consumer Affairs and Customer Care

Name of the Course : **B.Com. (H)**

Semester : VI – CBCS

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** question, **all** questions are compulsory.
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** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। **सभी** प्रश्न अनिवार्य हैं।
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. What do you mean by the term 'consumer'? Briefly explain the stages in the consumer buying process. Do all the consumer pass through all the stages, say, biscuits or a new laptop? (2+8+5)

(OR)

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019

P.T.O.

(a) What kind of actions can be taken by a dissatisfied consumer in India to voice or ventilate his grievances? (8)

(b) What do you understand by Maximum Retail Price (MRP)? How does a consumer gain from the provisions of MRP? (7)

2. What do you understand by National Consumer Helpline. Elaborate the meaning of the term 'Unfair Trade Practice' as defined under CPA 2019 in detail. (5+10)

(OR)

(a) Who can file a complaint under CPA, 2019 and state the grounds on which a complaint can be filed under CPA, 2019. (8)

(b) What are the 'Advisory bodies' under the CPA? Explain their role and responsibilities. (7)

3. (a) What is the procedure for filing and hearing of a complaint at a District Commission in India? (8)

(b) Discuss the jurisdiction of appeals under the Consumer Protection Act, 2019? (7)

(OR)

(c) What action can be taken by a consumer court in following cases : (8)

(i) Frivolous and vexatious complaints.

(ii) Non-compliance of the order of District Commission.

(d) What is the term 'defective goods' as stated under CPA along with a suitable example of any leading case. (7)

4. (a) What do you mean by standardization? Discuss the Hall- Marking Scheme of BIS. (8)

(b) Discuss the consumer grievance redressal under BIS. (7)

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019

(OR)

"Competition is now universally acknowledged as the best means of ensuring that consumers have access to the broadest range of services at the most competitive prices." In the light of the statement, Explain the benefits of competition and objectives as well as different concepts of the Competition Act, 2002? (5+3+7)

5. Write short notes on the following : **(Any three)** (5×3=15)

   (a) Role of FSSAI in safe food

   (b) Banking Ombudsman

   (c) Grey Market

   (d) Product Testing

   (e) International Organization for Standardization (ISO)

   (f) AGMARK

1. 'उपभोक्ता' शब्द से आपका क्या अभिप्राय है? उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के चरणों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। क्या सभी उपभोक्ता जैसे बिस्कुट या नया लैपटॉप खरीदने वाले सभी चरणों से गुजरते हैं? (2 + 8 + 5)

(या)

   (क) भारत में असंतुष्ट उपभोक्ता अपनी शिकायतों को व्यक्त करने के लिए किस तरह की कार्रवाई कर सकता है? (8)

   (ख) अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) से आप क्या समझते हैं? एमआरपी के प्रावधानों से उपभोक्ता को क्या लाभ होता है? (7)

2. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से आप क्या समझते हैं। सीपीए 2019 के तहत परिभाषित 'अनुचित व्यापार व्यवहार' शब्द का अर्थ विस्तार से बताइये। (5 + 10)

(अथवा)

   (क) सीपीए, 2019 के तहत कौन शिकायत दर्ज कर सकता है और सीपीए, 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने के आधार बताइये। (8)

   (ख) सीपीए के तहत श्सलाहकार निकाय' क्या हैं? उनकी भूमिका और जिम्मेदारियां समझाइए। (7)

3. (क) भारत में जिला आयोग में शिकायत दर्ज करने और उसकी सुनवाई की प्रक्रिया क्या है? (8)

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अपील के अधिकार क्षेत्र पर चर्चा कीजिए? (7)

(अथवा)

(ग) निम्नलिखित मामलों में उपभोक्ता अदालत द्वारा क्या कार्रवाई की जा सकती है : (8)

(i) छोटी और परेशान करने वाली शिकायतें

(ii) जिला आयोग के आदेश का पालन न करना।

(घ) सीपीए के तहत बताए गए 'दोषपूर्ण सामान' शब्द का क्या अर्थ है और किसी प्रमुख मामले का उपयुक्त उदाहरण दीजिए। (7)

4. (क) मानकीकरण से आपका क्या अभिप्राय है? बीआईएस की हॉल-मार्किंग योजना पर चर्चा कीजिए। (8)

(ख) बीआईएस के तहत उपभोक्ता शिकायत निवारण पर चर्चा कीजिए। (7)

(अथवा)

"प्रतिस्पर्धा को अब सार्वभौमिक रूप से यह सुनिश्चित करने के सर्वोत्तम साधन के रूप में स्वीकार किया जाता है कि उपभोक्ताओं को सबसे प्रतिस्पर्धी कीमतों पर सेवाओं की व्यापक रेंज तक पहुँच प्राप्त हो।" इस कथन के आलोक में, प्रतिस्पर्धा के लाभ और उद्देश्यों के साथ-साथ प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 की विभिन्न अवधारणाओं की व्याख्या कीजिए? (5 + 3 + 7)

5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : **(कोई भी तीन)** (5×3=15)

(क) सुरक्षित खाद्य में एफएसएसएआई की भूमिका

(ख) बैंकिंग लोकपाल

(ग) ग्रे मार्केट

(घ) उत्पाद परीक्षण

(ङ) अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (ISO)

(च) एगमार्क

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019