

BACHELOR'S DEGREE PROGRAMME/
CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER PROTECTION

Term-End Examination
June, 2009

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS- 1 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Answer any two questions from section I. Each question carries 20 marks. Answer any four questions from section II. Each question carries 10 marks. Answer any four questions from section III. Each question carries 5 marks.

Section I

*Answer any two of the following questions in about
600 words each :*

2x20=40

1. Who is a consumer ? Briefly explain any five characteristic features of consumer in India.
2. What is consumer empowerment ? Name various components of consumer empowerment and discuss any one in details.

3. Discuss the consumer rights given in the consumer protection Act, 1986.
4. Mention any five laws protecting the consumer of services. Give in some detail the remedy available for negligence of the medical services.

Section II

Answer *any four* of the following questions in about
300 words each :

4x10=40

5. What is the role of Government of India in consumer protection ?
6. Give a comparative account of the factors which gave rise to consumer movement in India and U.S.A.
7. Name any five consumer organisations of India and explain the functions of any one of them in protecting the consumers.
8. Differentiate between Advertising and Publicity.
9. Discuss Consumer Advocacy.
10. Define and classify consumer co-operatives.
11. "Urban and rural sections of consumers owe mutual responsibility to each other". Discuss.
12. Discuss how consumer rights go with consumer responsibilities, with the help of two examples.

Section III

Write short notes on any four of the following with about 100 words each : 4x5=20

13. "Caveat emptor" (Consumer Beware).
14. Cultural factors in determining consumer behaviour.
15. Consumer International (CI).
16. Food Adulteration Act.
17. Cease and Desist Order.
18. Labels and Standards.

- o O o -

स्नातक उपाधि कार्यक्रम/उपभोक्ता
संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

जून, 2009

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-1 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : भाग I में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है।

भाग II में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।

भाग III में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

भाग - I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक

प्रश्न का उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए।

2x20=40

1. उपभोक्ता कौन है? भारत के उपभोक्ताओं की किन्हीं पाँच प्रमुख विशेषताओं का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
2. उपभोक्ता सबलीकरण से क्या अभिप्राय है? उपभोक्ता सबलीकरण के विभिन्न घटकों के नाम बताइए और इनमें से किसी एक की विस्तार से जानकारी दीजिए।

3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में दिए गए उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी दीजिए।
4. उपभोक्ता सेवाओं को संरक्षित करने के किन्हीं पाँच नियमों को लिखिए, स्वास्थ्य सेवाओं में व्याप्त लापरवाही की रोकथाम के कुछ उपायों का वर्णन कीजिए।

भाग - II

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग
300 शब्दों में दीजिए।

4x10=40

5. उपभोक्ता संरक्षण में भारत सरकार की क्या भूमिका है?
6. भारत और अमरीका में उपभोक्ता आंदोलन को पैदा करने वाले कारकों का तुलनात्मक विवरण प्रस्तुत कीजिए।
7. किन्हीं पाँच भारतीय उपभोक्ता संगठनों के नाम बताइए और उपभोक्ताओं का संरक्षण करने में इनमें से किसी एक के कार्यों का वर्णन कीजिए।
8. विज्ञापन और प्रचार के बीच अंतर बताइए।
9. उपभोक्ता समर्थन (वकालत) के बारे में बताइए।
10. उपभोक्ता सहकारी समितियों को परिभाषित तथा वर्गीकृत कीजिए।
11. “ग्रामीण और शहरी उपभोक्ता वर्गों के एक दूसरे के प्रति उत्तरदायित्व होते हैं”, चर्चा कीजिए।
12. किस प्रकार उपभोक्ता अधिकार और उपभोक्ता दायित्व एक साथ चलते हैं, दो उदाहरणों की सहायता से चर्चा कीजिए।

भाग - III

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर (प्रत्येक पर लगभग
100 शब्दों में) संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए।

4x5=20

13. 'उपभोक्ता सावधान रहो' सिद्धांत
14. उपभोक्ता के व्यवहार को निर्धारित करने वाले सांस्कृतिक कारक
15. उपभोक्ता इंटरनेशनल
16. खाद्य अपमिश्रण अधिनियम
17. बंद करो और रोको आदेश
18. लेबल और मानक

- o O o -