

[This question paper contains 8 printed pages.]

(14)

Your Roll No. 2023



Sr. No. of Question Paper : 4038

Unique Paper Code : 22417602

Name of the Paper : Consumer Affairs and Customer Care

Name of the Course : B.Com. H.

Semester/Scheme/Mode : 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 the **Five** 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.

P.T.O.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।
2. सभी पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
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. Explain the meaning of the term 'consumer' under CPA 2019. 'An individual is motivated to buy products and services for different reasons.' In the light of the above statement, explain the various types of buying motives. (5+10)

OR

Explain the concept of 'Maximum Retail Price (MRP)'. Why is it considered deceptive? Also explain the concept of price in wholesale and retail.

(5+5+5)

2. Explain the term 'deficiency in service' as defined in the Consumer Protection Act, 2019. Explain a case decided by the National Commission as per CPA, 2019. (5+10)

OR

Write a short note on the National Consumer Helpline. Explain the meaning of the term 'Unfair Trade Practice' as defined under CPA 2019 in detail. (5+10)

3. List a few recent developments in the field of consumer protection in India. Cite and explain any leading case decided by the Supreme Court of India or the National Commission under the Consumer Protection Act, related to any one of the following:

(a) Education services

(b) Misleading advertising

(c) Medical services

(7+8)

OR

Who can file a complaint under CPA 2019? What are the grounds for filing such a complaint? Also explain the limitation period for filing complaints under CPA 2019. (5+5+5)

4. What is an Anti-Competitive Agreement under the Competition Act 2002? List the provisions of the Competition Act 2002 relating to regulation of combinations. (5+10)

OR

(a) Explain the composition and powers of the Competition Commission of India. (8)

(b) Briefly explain a case which has been decided under the Competition Act 2002. (7)

5. (a) What are the objectives of FSSA 2006? What are the offences and penalties under this Act? (7)

(b) What is the role of BIS in consumer protection? (8)

OR

Write short notes on **any 3** of the following : (5×3)

(a) Integrated Ombudsman Scheme

(b) Power, functions and Financial jurisdiction of an Insurance Ombudsman

(c) Advertising Standards Council of India

(d) RERA Act 2016

1. सीपीए 2019 के तहत 'उपभोक्ता' शब्द का अर्थ स्पष्ट करें। 'एक व्यक्ति विभिन्न कारणों से उत्पादों और सेवाओं को खरीदने के लिए प्रेरित होता है।' उपरोक्त कथन के आलोक में, विभिन्न प्रकार के क्रय उद्देश्यों की व्याख्या करें। (5 + 10)

या

'अधिकतम खुदरा मूल्य (MRP)' की अवधारणा को समझाइए। इसे भ्रामक क्यों माना जाता है? थोक और फुटकर में कीमत की अवधारणा को भी समझाइए। (5 + 5 + 5)

2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में परिभाषित 'सेवा में कमी' शब्द की व्याख्या करें। सीपीए, 2019 के अनुसार राष्ट्रीय आयोग द्वारा तय किए गए एक मामले की व्याख्या करें। (5 + 10)

या

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। सीपीए 2019 के तहत परिभाषित 'अनुचित व्यापार व्यवहार' शब्द का अर्थ विस्तार से बताएं। (5 + 10)

3. भारत में उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में हाल के कुछ विकासों की सूची बनाएं। निम्नलिखित में से किसी एक से संबंधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत भारत के सर्वोच्च न्यायालय या राष्ट्रीय आयोग द्वारा तय किए गए किसी भी प्रमुख मामले का हवाला दें और समझाएं :

(क) शिक्षा सेवाएं

(ख) भ्रामक विज्ञापन

(ग) चिकित्सा सेवाएं।

(7 + 8)

या

सीपीए 2019 के तहत कौन शिकायत दर्ज कर सकता है? ऐसी शिकायत दर्ज करने के आधार क्या हैं? सीपीए 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने की सीमा अवधि के बारे में भी बताएं। (5 + 5 + 5)

4. प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 के तहत एक प्रतिस्पर्धा-विरोधी समझौता क्या है? संयोजनों के नियमन से संबंधित प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 के प्रावधानों की सूची बनाएं। (5 + 10)

या

(अ) भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग की संरचना और शक्तियों की व्याख्या करें। (8)

(ब) संक्षेप में एक मामले की व्याख्या करें जो प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 के तहत तय किया गया है। (7)

5. (अ) एफएसएसए 2006 के उद्देश्य क्या हैं? इस अधिनियम के तहत अपराध और दंड क्या हैं? (7)

(ब) उपभोक्ता संरक्षण में बीआईएस की क्या भूमिका है? (8)

या

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(5×3)

- (अ) एकीकृत लोकपाल योजना
- (ब) बीमा लोकपाल की शक्ति, कार्य और वित्तीय क्षेत्राधिकार
- (स) भारतीय विज्ञापन मानक परिषद
- (द) रेरा अधिनियम 2016