

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 4010

**B**

Unique Paper Code : 22417602

Name of the Paper : Consumer Affairs and  
Customer Care

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester/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 any five questions out of six 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।

P.T.O.

2. इन प्रश्नों में से कोई पाँच 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) What is ADR? How can mediation help in easy resolution of consumer complaints? (8)

(b) When is packaging said to be ~~deceptive~~? What are the measures taken by the government for regulating it? (7)

OR

(a) Briefly explain the stages in the consumer buying process. Do all consumers pass through all the stages in buying, say, toothpaste or a new car? (8)

(b) Discuss the nature of problems faced by online consumers? (7)

2. (a) Mention the objectives and scope of the Consumer Protection Act, 2019? (8)



- (b) Write about right to safety, right to information and right to be heard available to Indian consumers under CPA, 2019? (7)

OR

- (a) Describe the composition and jurisdiction of the State Consumer Redressal Commission under CPA, 2019? (8)

- (b) Mention any legal case on medical negligence decided by the Supreme Court/National Commission? (7)

3. Who can file a complaint? What is the limitation period for filing a complaint? Explain the various reliefs available to the consumers under the Consumer Protection Act, 2019? Also mention briefly how a consumer can file a complaint in a District Commission? (15)

OR

- (a) Discuss in brief the Advisory bodies under the Consumer Protection Act, 2019? (8)

- (b) Mention the composition and jurisdiction of the State Consumer Redressal Commission? (7)

P.T.O.

- (a) What is an Insurance Ombudsman? Mention the procedure for filing a case under the Insurance Ombudsman? (8)

- (b) Explain ASCI's role in curbing misleading advertisements? Mention its code of conduct? (7)

OR

- (a) List down the main features and objectives of the BIS Act, 2016? Also give examples of two products under mandatory certification scheme? (8)

- (b) Explain the objectives and scope of Food Safety and Standard Act, 2006? (7)

- (a) Describe the objectives, purpose and salient features of the Competition Act, 2002? (8)

- (b) Write about the hallmarking ~~scheme~~ started by the BIS for quality and standardisation of gold jewellery? (7)

OR

- (a) Discuss the functioning of Competition Commission in India? (8)



(b) What are consumer organisations? Explain the functioning of any two major consumer organisations in India? (7)

6. Write short notes on any two : (15)

(a) MRP-a deceptive price

(b) Central Consumer Protection Authority

(c) Banking Ombudsman

(d) RERA

1. (क) एडीआर क्या है? उपभोक्ता शिकायतों के बेहतर निपटारे में मध्यस्थता कैसे सहायक हो सकती है? (8)

(ख) पैकेजिंग को कब भ्रामक कहा जा सकता है? इसे विनियमित करने के लिए सरकार द्वारा किए गए उपाय कौन से हैं? (7)

अथवा

(क) उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के चरणों को संक्षेप में समझाइए। क्या सभी उपभोक्ता दूधपेस्ट या किसी नई कार को खरीदते समय इन सभी चरणों से गुजरते हैं? (8)

(ख) ऑनलाइन उपभोक्ताओं को होने वाली समस्याओं पर चर्चा करें? (7)

2. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के उद्देश्यों और दायरों का उल्लेख करें? (8)

(ख) सीपीए, 2019 के तहत भारतीय उपभोक्ताओं को उपलब्ध सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार तथा सुनवाई के अधिकार के बारे में लिखें? (7)

अथवा

(क) सीपीए, 2019 के तहत राज्य उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग की संरचना और क्षेत्राधिकार का वर्णन करें? (8)

(ख) सुप्रीम कोर्ट/राष्ट्रीय आयोग द्वारा चिकित्सा लापरवाही पर चलाए गए किसी भी कानूनी मामले का उल्लेख करें? (7)

3. शिकायत कौन-कौन दर्ज कर सकता है? शिकायत दर्ज करने के लिए सीमा-अवधि क्या होती है? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ताओं को उपलब्ध विभिन्न राहतों की व्याख्या कीजिए? संक्षेप में यह भी बताइए कि एक उपभोक्ता जिला आयोग में शिकायत किस प्रकार दर्ज करा सकता है? (15)

अथवा

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सलाहकार निकायों की संघोष में चर्चा करें? (6)

(ख) राज्य उपभोक्ता निवारण आयोग की संरचना और क्षेत्राधिकार का उल्लेख करें? (7)

4. (क) बीमा लोकपाल क्या होता है? बीमा लोकपाल के तहत किसी मामले को दर्ज करने की प्रक्रिया का उल्लेख करें? (8)

(ख) भ्रामक विज्ञापनों को रोकने में एएससीआई की भूमिका की व्याख्या करें? इसकी आचार संहिता का भी उल्लेख करें? (7)

अथवा

(क) बीआईएस अधिनियम, 2016 की मुख्य विशेषताओं और उद्देश्यों को सूचीबद्ध करें? अनिवार्य प्रमाणन योजना के तहत आने वाले दो उत्पादों के भी उदाहरण दें। (8)

(ख) खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 के उद्देश्यों और दायरों की व्याख्या करें? (7)

5. (क) प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 के उद्देश्यों, लक्ष्यों तथा मुख्य विशेषताओं का वर्णन करें? (8)



(ख) सोने के आभूषणों की गुणवत्ता और मानकीकरण के लिए बीआईएस द्वारा शुरू की गई होलगायिंग योजना के बारे में लिखें? (7)

अथवा

(क) भारत में प्रतिस्पर्धा आयोग के कामकाज पर चर्चा करें? (8)

(ख) उपभोक्ता संगठन क्या होते हैं? भारत में किन्हीं दो प्रमुख उपभोक्ता संगठनों की कार्यप्रणाली की व्याख्या करें? (7)

6. किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए : (15)

(क) एमआरपी-एक भागक कीमत

(ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

(ग) बैंकिंग लोकपाल

(घ) रेरा/RERA