

[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 839

I

Unique Paper Code : 2413080013

Name of the Paper : Consumer Affairs and Sovereignty

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

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 90

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. Parts of the question to be attempted together.
4. All questions carry equal marks.
5. 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।
3. प्रश्न के भागों को एक साथ कीजिए।
4. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
5. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) Explain the concept of 'consumer' as defined under the Consumer Protection Act, 2019? (9)
(b) What kind of actions can be taken by consumers to handle dissatisfaction and express their grievances against malpractices by sellers? (9)

Or

P.T.O.

- (a) How has the liberalization and globalization of the Indian consumer market affected consumers? Elaborate briefly. (9)
 - (b) By giving suitable examples, explain what is deceptive labelling and packaging? Also, mention any two laws applicable for complaint by consumers to curb the menace of deceptive labelling and packaging? (9)
2. (a) Discuss any three consumer rights provided under the Consumer Protection Act, 2019? When is the World Consumer Rights day celebrated? (9)
- (b) Describe the following terms as provided under the Consumer Protection Act, 2019?
- (i) Deficiency in service
 - (ii) Unfair contract (9)

Or

- (a) Briefly describe the Consumer Protection Councils under the Consumer Protection Act, 2019? (9)
 - (b) Discuss the composition and jurisdiction of the State Commission under the Consumer Protection Act, 2019? (9)
3. (a) Cite any leading case on “unfair trade practice” or on “deficiency in service” as decided by the NCDRC / Supreme Court under the Consumer Protection Act. (9)
- (b) Explain ASCI’s role in curbing misleading advertisements? Mention its code of conduct. (9)

Or

- (a) Explain the role of consumer mediation cell in resolving consumer disputes under the CPA, 2019? (9)
 - (b) If a consumer has got a defective washing machine, mention the steps she should take to file a complaint in a consumer commission? Also mention the limitation period for filing a complaint under the CPA, 2019? (9)
4. (a) Describe the role played by BIS in quality and standardization? Briefly explain its hallmarking scheme. (9)
- (b) Explain the term ‘Ombudsman’? Discuss the role of Banking Ombudsman Scheme in speedy resolution of consumer complaints. (9)

Or

- (a) What role do consumer organisations play in strengthening the consumer movement in India? Discuss while giving suitable examples of two prominent consumer organisations working in India. Also, mention any two latest developments in consumer protection in India. (9)
- (b) 'The food that we consume should be safe for consumption'. With the growing incidence of unhealthy food served to customers on flights, explain the role of Food Safety Standards Authority of India in protecting consumers? (9)

5. Write short notes on **any three** :

- (a) Central Consumer Protection Authority
 (b) ISO 10000 suite
 (c) E-Daakhil
 (d) RERA
 (e) Grey Market (6×3=18)

1. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित 'उपभोक्ता' की अवधारणा की व्याख्या कीजिए? (9)
- (ख) उपभोक्ता असंतोष से निपटने और विक्रेताओं द्वारा किए गए कदाचार के खिलाफ अपनी शिकायत व्यक्त करने के लिए किस तरह की कार्रवाई कर सकते हैं? (9)

या

- (क) भारतीय उपभोक्ता बाजार के उदारीकरण और वैश्वीकरण ने उपभोक्ताओं को कैसे प्रभावित किया है? संक्षेप में विस्तार से बताइये। (9)
- (ख) उपयुक्त उदाहरण देकर समझाइए कि भ्रामक लेबलिंग और पैकेजिंग क्या है? साथ ही, भ्रामक लेबलिंग और पैकेजिंग के खतरे को रोकने के लिए उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत के लिए लागू किन्हीं दो कानूनों का उल्लेख कीजिए? (9)
2. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत प्रदान किए गए किन्हीं तीन उपभोक्ता अधिकारों पर चर्चा कीजिए? विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस कब मनाया जाता है? (9)
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत प्रदान की गई निम्नलिखित शर्तों का वर्णन कीजिए?
- (i) सेवा में कमी
 (ii) अनुचित अनुबंध (9)

P.T.O.

या

- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता संरक्षण परिषदों का संक्षेप में वर्णन कीजिए? (9)
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत राज्य आयोग की संरचना और अधिकार क्षेत्र पर चर्चा कीजिए? (9)
3. (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत एनसीडीआरसी/सुप्रीम कोर्ट द्वारा तय किए गए “अनुचित व्यापार व्यवहार” या “सेवा में कमी” पर किसी प्रमुख मामले का संदर्भ दीजिए। (9)
- (ख) भ्रामक विज्ञापनों पर अंकुश लगाने में एएससीआई की भूमिका की व्याख्या कीजिए? इसकी आचार संहिता का उल्लेख कीजिए। (9)

या

- (क) सीपीए, 2019 के तहत उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ की भूमिका की व्याख्या कीजिए? (9)
- (ख) यदि किसी उपभोक्ता को खराब वणशिंग मशीन मिली है, तो उसे उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करने के लिए क्या कदम उठाने चाहिए? सीपीए, 2019 के तहत शिकायत दर्ज करने की सीमा अवधि का भी उल्लेख कीजिए? (9)
4. (क) गुणवत्ता और मानकीकरण में बीआईएस द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका का वर्णन कीजिए? इसकी हण्डलमार्किंग योजना की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। (9)
- (ख) ‘लोकपाल’ शब्द की व्याख्या कीजिए? उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित समाधान में बैंकिंग लोकपाल योजना की भूमिका पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (क) भारत में उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत बनाने में उपभोक्ता संगठन क्या भूमिका निभाते हैं? भारत में काम कर रहे दो प्रमुख उपभोक्ता संगठनों के उपयुक्त उदाहरण देते हुए चर्चा कीजिए। साथ ही, भारत में उपभोक्ता संरक्षण में किन्हीं दो नवीनतम विकासक्रमों का उल्लेख कीजिए। (9)
- (ख) ‘हम जो भोजन खाते हैं, वह उपभोग के लिए सुरक्षित होना चाहिए।’ उड़ानों में ग्राहकों को परोसे जाने वाले अस्वास्थ्यकर भोजन की बढ़ती घटनाओं के साथ, उपभोक्ताओं की सुरक्षा में भारतीय खाद्य सुरक्षा मानक प्राधिकरण की भूमिका की व्याख्या कीजिए? (9)
5. किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए -
- | | |
|---|---------------------|
| (क) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण | (ख) आईएसओ 10000 सूट |
| (ग) ई-दाखिल | (घ) रेरा |
| (ङ) ग्रे मार्केट | (6×3=18) |

(2000)