

BBA-603

Consumer Protection

(उपभोक्ता संरक्षण)

Bachelor of Business Administration

(BBA-10/12/16/17/BBAH-11)

Sixth Semester, Examination, 2018

Time : 3 Hours

Max. Marks : 80

Note : This paper is of **eighty (80)** marks containing **three (03)** Sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these Sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र अस्सी (80) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section-A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of nineteen (19) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Define Consumer. What are the risks for which the consumer is exposed ? What are the key features of the Act that protects consumers ? What reliefs the consumers get from that Act ?

उपभोक्ता को परिभाषित कीजिए। उपभोक्ता किन-किन खतरों का शिकार हो सकता है ? उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करने वाले अधिनियम की प्रमुख विशेषताएँ क्या हैं ? उपभोक्ताओं को इस अधिनियम से क्या लाभ (उपचार) उपलब्ध हैं ?

2. Enumerate salient features and basic provisions of Consumer Protection Act, 1986.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की प्रमुख विशेषताओं का वर्णन कीजिए तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के मुख्य प्रावधानों का वर्णन कीजिए।

3. Why people buy the goods ? Differentiate between buyer and custom and also discuss the concept of Caveat Emptor.

लोग वस्तुएँ क्यों खरीदते हैं ? क्रेता एवं ग्राहक में अन्तर स्पष्ट कीजिए तथा क्रेता सावधान नियम को समझाकर लिखिए।

4. What do you mean by false claims and misleading statements in Advertisement ? Assess the role of Advertising Standard Council of India with regards to consumer protection.

विज्ञापन में झूठे दावे और भ्रामक कथन का क्या आशय है ? भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् की उपभोक्ता संरक्षण में क्या भूमिका है ?

Section-B / खण्ड-ख**(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)**

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of eight (08) marks each. Learners are required to answer *four* (04) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Enumerate the various types of consumers.
उपभोक्ता के विविध प्रकारों का वर्णन कीजिए।
2. Name different methods of Consumer Protection used in India.
भारत में उपभोक्ता संरक्षण की विविध रीतियों का वर्णन कीजिए।
3. Define the concept of Consumer's sovereignty.
उपभोक्ता संप्रभुता की अवधारणा स्पष्ट कीजिए।
4. Outline in brief the recent developments in Consumer Protection Movement in India.
हाल ही में भारत उपभोक्ता संरक्षण आन्दोलन की दिशा में हुए परिवर्तनों का वर्णन कीजिए।
5. Discuss the main provisions of MRTP Act.
एकाधिकार प्रतिबन्धात्मक एवं व्यापार व्यवहार अधिनियम के मुख्य प्रावधानों का उल्लेख कीजिए।

6. Define consumer awareness. Assess the role of media in creating consumer awareness.
उपभोक्ता जागरूकता को परिभाषित कीजिए। उपभोक्ता जागृति फैलाने में मीडिया की भूमिका का मूल्यांकन कीजिए।
7. What are the functions of Indian Advertising Standard Council ?
भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् के कार्यों का वर्णन कीजिए।
8. What is the procedure of filing complaint in Consumer Court ?
उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this Section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Indicate whether the following statements are True or False :

इंगित कीजिए कि निम्नलिखित कथन सत्य हैं या असत्य :

1. Right to Consumer Education is not included in Consumer's Right. (True/False)
उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार उपभोक्ता अधिकार में सम्मिलित नहीं है। (सत्य/असत्य)

2. DAGMAR Approach in marketing relates to consumer satisfaction. (True/False)

डी. ए. जी. एम. ए. आर. (DAGMAR) विपणन में उपभोक्ता संतुष्टि से सम्बन्धित है। (सत्य/असत्य)

3. Consumer Protection Act, 1986 was enacted on 24 December, 1986. (True/False)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, 24 दिसम्बर, 1986 को पारित हुआ। (सत्य/असत्य)

4. MRTP Act 1969 came into force from 11 June, 1970. (True/False)

MRTP Act, 1969, 11 जून, 1970 से प्रभावी हुआ।

(सत्य/असत्य)

5. Consumer Protection Act, 1986 is effective in entire country. (True/False)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सम्पूर्ण भारत में लागू होता है। (सत्य/असत्य)

6. A consumer cannot file complaint in any Court without proper Cash Memo. (True/False)

बिना उचित कैश मेमो के उपभोक्ता किसी न्यायालय में शिकायत दर्ज नहीं करा सकता है। (सत्य/असत्य)

7. Consumers enjoy rights without any duty. (True/False)

उपभोक्ता बिना किसी कर्तव्य के अधिकारों का सुख भोगने का अधिकारी होता है। (सत्य/असत्य)

8. World Consumer Rights Day is celebrated on 30th of December every year. (True/False)
विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस पूरे विश्व में 30 दिसम्बर को मनाया जाता है। (सत्य/असत्य)
9. A College/University Students is treated as Consumer under Indian Consumer Protection Act. (True/False)
भारतीय उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार एक महाविद्यालय/विश्वविद्यालय का छात्र उपभोक्ता माना जाता है। (सत्य/असत्य)
10. 'Consumer is a king' is a myth. (True/False)
'उपभोक्ता राजा होता है' एक मिथक है। (सत्य/असत्य)