

Roll No. ....

**BBA-10/BBAH-11/BBA-12**

**(Bachelor of Business Administration)/**

**Sixth Semester Examination-2015**

**BBA-603**

**Consumer Protection**

**( उपभोक्ता संरक्षण )**

**Time : 3 Hours**

**Maximum Marks : 60**

**Note : This paper is of sixty (60) marks divided into three (03) sections A, B, and C. Attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.**

**नोट : यह प्रश्न-पत्र साठ (60) अंकों का है जो तीन (03) खंडों क, ख तथा ग में विभाजित है। प्रत्येक खण्ड में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों को हल करना है।**

**Section - A / खण्ड-क**

**(Long Answer Type Questions)/( दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न )**

**Note : Section 'A' contains four (04) long-answer-type questions of fifteen (15) marks each. Learners are required to answer any two (02) questions only. (2×15=30)**

**नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो प्रश्नों के उत्तर देने हैं।**

1. Discuss the rights of consumers under the Consumer Protection Act, 1986. In India why the protection of the rights of consumers are very important?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकारों की चर्चा कीजिए। भारत में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा क्यों महत्वपूर्ण है।

2. Explain the Constitutional perspective of 'Consumer Right to Safety' with the help of suitable examples.

‘उपभोक्ता सुरक्षा का अधिकार’ के संवैधानिक परिप्रेक्ष्य को उपयुक्त उदाहरणों द्वारा समझाइए।

3. Discuss the role of different consumer dispute redressal agencies constituted under the Consumer Protection Act, 1986.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत गठित विभिन्न उपभोक्ता वितर्क निवारण तंत्र की भूमिका पर चर्चा कीजिए।

4. Discuss the role of Media and Government in spreading awareness among the consumers.

उपभोक्ताओं में जागरूकता फैलाने में मीडिया और सरकार की भूमिका पर चर्चा कीजिए।

### **Section - B / खण्ड-ख**

**(Short Answer Type Questions) ( लघु उत्तरों वाले प्रश्न )**

**Note : Section 'B' contains eight (08) short-answer-type questions of five (05) marks each. Learners are required to answer any four (04) questions only. (4×5=20)**

**नोट : खण्ड ‘ख’ में आठ (08) लघु उत्तरों वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पाँच (05) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।**

1. Characteristics of services.  
सेवाओं के अभिलक्षण।
2. Buying motives of consumers.  
उपभोक्ता की क्रय प्रेरणाएँ।
3. Different laws for consumer protection in India.  
भारत में मौजूद विभिन्न उपभोक्ता संरक्षण कानून।

4. Features of Competition Act, 2002.  
प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 की विशेषताएँ।
5. Defect of goods that can be cause of complaint.  
वस्तु में त्रुटि जो परिवाद का कारण हो सकती है।
6. Relief that can be provided by Rederssal Agencies.  
निवारण तंत्र द्वारा प्रदान की गयी राहत।
7. Unfair trade practice.  
अनुचित व्यापारिक प्रचलन।
8. Characteristics of a voluntary consumer organization.  
अवैतनिक उपभोक्ता संगठन के अभिलक्षण।

### 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. (10×1=10)**

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

**Write True/False against the following;**

**निम्नलिखित के सामने सत्य/असत्य लिखिए-**

1. The services which are rendered free of charge do not fall outside the purview of Consumer Protection Act. (True/False)  
निःशुल्क प्रदान की गई सेवाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की परिधि से बाहर नहीं आती। ( सत्य/असत्य )
2. The MRTP Act, 1969 was repealed by Competition Act, in the year 2002. (True/False)  
एमआरटीपी अधिनियम, 1969 को प्रतिस्पर्धा अधिनियम ने वर्ष 2002 में बदला है। ( सत्य/असत्य )

3. A complaint unless filed within two years of cause of action cannot be admitted. (True/False)  
 एक शिकायत को उस स्थिति में स्वीकार नहीं किया जा सकता जब वह कार्यवाही के दो वर्षों के भीतर दर्ज ना कराई गई हो। (सत्य/असत्य)
4. A person who buys goods under deferred payment excluded from the term consumer. (True/False)  
 आस्थगित भुगतान के तहत वस्तुएँ खरीदने वाला व्यक्ति उपभोक्ता की परिभाषा से बाहर होता है। (सत्य/असत्य)
5. The consumer movement in India started after the liberalization. (True/False)  
 भारत में उपभोक्ता आंदोलन उदारीकरण के बाद शुरू हुआ। (सत्य/असत्य)

### Fill in the Blanks:

#### रिक्त स्थान भरिए-

6. Goods are tangible while services are .....  
 वस्तुएँ मूर्त होती हैं, जबकि सेवाएँ ..... होती हैं।
7. Allegation in writing made by a complainant is called .....  
 शिकायतकर्ता द्वारा लिखित में दिए गए आरोप को ..... कहा जाता है।
8. The firms should satisfy the consumer preferences in order to get the maximum .....  
 फर्मों को अधिकतम ..... पाने के लिए उपभोक्ताओं की वरीयताओं को संतुष्ट करना चाहिए।
9. ASCI stands for .....  
 ऐ.एस.सी.आई. से अभिप्राय है .....
10. The Societies Registration Act ..... provides the legislation for registration of societies.  
 सोसायटी पंजीकरण अधिनियम ..... सोसायटी के पंजीकरण के लिए कानून प्रदान करता है।