

[This question paper contains 4 printed pages.]

4316

Your Roll No.

B.A. Prog. / III

G-II

Application Course

Paper Code : C-809

CONSUMER AFFAIRS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

(Write your Roll No. on the top immediately
on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित
स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।)

Note :- Answers may be written either in English or in Hindi; but
the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी :- इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा
में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Attempt any **five** questions.

All questions carry equal marks.

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

P.T.O.

1. (a) Who is a consumer? Explain it from the various perspectives. (9)
(b) What are the various stages in the consumer decision making process? Illustrate. (11)
(क) एक उपभोक्ता कौन है? इसे विभिन्न दृष्टिकोण से स्पष्ट कीजिए।
(ख) उपभोक्ता द्वारा निर्णय लेने की प्रक्रिया में सम्मिलित विभिन्न चरण कौन-से हैं? उदाहरण के साथ स्पष्ट कीजिए।
2. What is a market? Explain the various types of problems faced by rural and urban consumers regarding products and services? (20)
बाजार क्या है? उत्पादों और सेवाओं को लेकर ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं द्वारा सामना की जाने वाली विभिन्न प्रकार की समस्याओं का वर्णन कीजिए।
3. (a) What is consumer value and consumer satisfaction? (3)
(b) Why do you think it important for the company to retain consumers? (7)
(c) What are the various strategies built by the companies for consumer loyalty? (10)
(क) उपभोक्ता मूल्य और उपभोक्ता संतुष्टि क्या हैं?
(ख) कंपनी द्वारा उपभोक्ताओं को बनाए रखने को आप क्यों महत्वपूर्ण मानते हैं?

(ग) उपभोक्ता वफादारी के लिए कंपनियों द्वारा निर्मित विभिन्न रणनीतियां क्या हैं?

4. Explain the various rights available under Consumer Protection Act 1986 for consumer protection in India? When is World Consumer Rights Day and National Consumer Day celebrated? (20)

भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत उपलब्ध विभिन्न अधिकारों की व्याख्या कीजिए। विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस और राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कब मनाया जाता है?

5. (a) Explain the AIDA Model in Advertising (7)
(b) Briefly state how advertising and sales promotion is being regulated in India. (12)

(क) विज्ञापन में AIDA मण्डल के बारे में समझाएं।

(ख) संक्षेप में राज्य में समझाएं कि भारत में विज्ञापन और बिक्री संवर्धन को कैसे विनियमित किया जा रहा है?

6. Who can file complaint? Discuss the process of Grievance Redressal under the Consumer Protection Act 1986? (20)

शिकायत कौन दर्ज करा सकते हैं? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर चर्चा कीजिए।

7. (a) What is green marketing and green consumption? (7)

P.T.O.

(b) Explain some of the problems faced in implementing green marketing? (7)

(c) Discuss the concept of comparative testing (7)

(क) ग्रीन मार्केटिंग (हरित विपणन) और ग्रीन कंजप्शन (हरित उपभोग) क्या है?

(ख) ग्रीन मार्केटिंग (हरित विपणन) को लागू करने में आने वाली कुछ समस्याओं का वर्णन कीजिए।

(ग) तुलनात्मक परीक्षण की अवधारणा पर चर्चा कीजिए।

8. Write short notes on any **two**: (10+10)

(a) Consumer Movement.

(b) Influence of media on consumer

(c) Sustainable consumption

(d) Consumer Surplus and Consumer Satisfaction.

किन्हीं भी दो पर संक्षिप्त टिप्पणी करें

(क) उपभोक्ता आंदोलन।

(ख) उपभोक्ता पर मीडिया का प्रभाव।

(ग) संधारणीय उपभोग।

(घ) उपभोक्ता अधिशेष और उपभोक्ता संतुष्टि।

(800)