Roll No.
रोल नं.

Series SHC

Code No. 205
कोड नं.

- Please check that this question paper contains 3 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 14 questions.
- Please write down the serial number of the question before attempting it.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 3 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 14 प्रश्न हैं।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

CONSUMER BEHAVIOUR & PROTECTION
(Theory) Paper III

उपभोक्ता व्यवहार एवं सुरक्षा
(सैद्धान्तिक) प्रश्न-पत्र III

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 60*

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 60*

Genral Instructions :

(i) ***All*** *questions are compulsory.*

(ii) Marks allotted to questions are indicated against each of them.

(iii) The answers to questions no. 1 to 4 should be given in about 30 words.

(iv) The answers to questions no. 5 to 10 should be given in about 70 words.

(v) The answers to questions no. 11 to 14 should be given in about 160 words.

सामान्य निर्देश :

(i) ***सभी*** *प्रश्न अनिवार्य हैं।*

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने लिखे हैं।

(iii) प्रश्न क्रमांक 1 से 4 तक के उत्तर लगभग 30 शब्दों में दीजिए।

(iv) प्रश्न क्रमांक 5 से 10 तक के उत्तर लगभग 70 शब्दों में दीजिए।

(v) प्रश्न क्रमांक 11 से 14 के उत्तर लगभग 160 शब्दों में दीजिए।

1. Distinguish between shopping products and convenience products. 3

शापिंग उत्पादों व सुविधाजनक उत्पादों के बीच अन्तर बताइए।

2. Who can make complaint before the consumer protection agency ? Make a list. 3

उपभोक्ता संरक्षण एजेन्सी के समक्ष कौन शिकायत कर सकता है ? सूची बनाइए।

3. What information is required to be disclosed in respect of packaged goods under the law ? 3

पैक की गई वस्तुओं से सम्बन्धित क्या जानकारी उपलब्ध करवाना कानून के अन्तर्गत आवश्यक होता है ?

4. State in brief the powers of District Forum under the Consumer Protection Act, 1986. 3

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत जिला फोरम के अधिकारों को संक्षेप में बताइए।

5. What are speciality products ? What factors determine the purchase behaviour for such products ? Explain with the help of examples. 4

विशेषात्मक उत्पाद क्या हैं ? ऐसे उत्पादों के क्रय व्यवहार को निर्धारित करने वाले तत्त्व क्या हैं ? उदाहरणों की सहायता से समझाइए।

6. You buy a 250 gm packet of tea. After reaching home and weighing it, you find that the quantity is 20 gram less. What action can you take in such a situation ? 4

आप एक 250 ग्राम का चाय का पैकेट खरीदते हैं। घर पहुँचकर और उसको तौलने पर आप देखते हैं कि मात्रा 20 ग्राम कम है। ऐसी स्थिति में आप क्या कार्यवाही कर सकते हैं ?

7. State four main characteristics of industrial buying. 4

औद्योगिक क्रय की चार मुख्य विशेषताओं को बताइए।

8. What are the provisions regarding prevention of black marketing and maintenance of supply of essential commodities under the Essential Commodities Act ? 4

काला बाजारी रोकने व आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति बनाए रखने से सम्बन्धित आवश्यक वस्तु अधिनियम के क्या प्रावधान हैं ?

9. Explain important provisions of the Prevention of Food Adulteration Act. 4

खाद्य सामग्री अपमिश्रण अधिनियम के प्रमुख प्रावधानों को समझाइए।

10. What remedies are available to consumers, under the Marketing of Drugs and Cosmetics Act to protect their interests ? 4

औषधि व प्रसाधन विपणन अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को उनके हितों की रक्षा के लिए क्या उपचार उपलब्ध हैं ?

11. What factors affect the buying behaviours for consumer products ? Explain. 6

उपभोक्ता उत्पादों के क्रय आचरण को प्रभावित करने वाले तत्त्व क्या हैं ? समझाइए।

12. Explain the buying process for industrial products, with the help of suitable examples. 6

उचित उदाहरणों की सहायता से औद्योगिक उत्पादों की क्रय प्रक्रिया को समझाइए।

13. Analyse and explain the consumer protection measures with regard to defective goods and deficient services under the Consumer Protection Act. 6

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत दोषयुक्त माल एवं त्रुटिपूर्ण सेवाओं से सम्बन्धित उपभोक्ता संरक्षण उपायों का विश्लेषण करें व समझाएँ।

14. What are unfair trade practices ? What remedies are available to consumers affected by unfair trade practices ? 6

अनुचित व्यापार प्रचलन क्या हैं ? अनुचित व्यापार प्रचलनों से प्रभावित उपभोक्ताओं को क्या उपचार उपलब्ध हैं ?