

रोल नं.

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 4 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 18 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 4 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 18 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

उपभोक्ता व्यवहार एवं सुरक्षा

(सैद्धान्तिक) प्रश्न-पत्र III

CONSUMER BEHAVIOUR & PROTECTION

(Theory) Paper III

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।
- (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने लिखे हैं ।
- (iii) उत्तर संक्षिप्त एवं सुनिश्चित होने चाहिए ।

General Instructions :

- (i) *All questions are compulsory.*
- (ii) *Marks allotted to questions are indicated against each of them.*
- (iii) *Answers should be brief and to the point.*

1. फुटकर क्रेता के भावनात्मक व्यवहार का क्या अर्थ है ? 2
What is meant by emotional behaviour of retail customer ?
2. औद्योगिक क्रय व्यवहार सम्मिलित पक्षों की सूची बनाइए । 2
List the parties involved in industrial buying behaviour.
3. त्रुटिपूर्ण सेवाओं का अर्थ बताइए । 2
Give the meaning of defective services.
4. आवश्यक वस्तु अधिनियम के उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए । 2
State the objectives of Essential Commodities Act.
5. औषधि तथा प्रसाधन सामग्री विपणन अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार 'औषधि' की परिभाषा दीजिए । 2
Define 'Drug' as per the provisions of Marketing of Drugs and Cosmetics Act.
6. किस प्रकार की वस्तुओं का विक्रय मानक बाट तथा माप अधिनियम 1976 के अन्तर्गत आता है ? 2
The sale of which type of goods is covered by Standards of Weights and Measures Act 1976 ?
7. खाद्य मिलावट रोकथाम अधिनियम के अन्तर्गत आने वाली किन्हीं तीन प्रकार की मिलावट के उदाहरणों का उल्लेख कीजिए । 3
State any three examples of adulteration as provided by the Prevention of Food Adulteration Act.

8. कम वज़न की वस्तुओं के विक्रय को रोकने के लिए मानक बाट तथा माप अधिनियम के अन्तर्गत उपलब्ध तन्त्र को समझाइए । 3

Explain the machinery available under the Standards of Weights and Measures Act for the prevention of sale of underweight goods.

9. उपभोक्ताओं की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व का वर्णन कीजिए । 3

Describe the importance of consumer protection from the point of view of the consumers.

10. ऐसे किन्हीं तीन उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए जिन्हें एक उपभोक्ता को वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय, उपयोग तथा उपभोग करते समय ध्यान में रखना चाहिए । 3

State any three responsibilities that a consumer should keep in mind while purchasing, using and consuming goods and services.

11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्रावधानों के अनुसार उपभोक्ता के निम्नलिखित अधिकारों को समझाइए : 4

(क) सुरक्षा का अधिकार

(ख) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

Explain the following rights of a consumer provided under the Consumer Protection Act 1986 :

(a) Right to Safety

(b) Right to Consumer Education

12. ऐसे किन्हीं चार पक्षों का उल्लेख कीजिए जो उचित उपभोक्ता फोरम के समक्ष शिकायत दर्ज करवा सकते हैं । 4

State any four parties who can file a complaint before the appropriate Consumer Forum.

13. खाद्य मिलावट रोकथाम अधिनियम के अन्तर्गत खाद्य सामग्री में मिलावट को रोकने के लिए उपलब्ध तन्त्र को समझाइए । 4

Explain the machinery available under the Prevention of Food Adulteration Act for the prevention of food adulteration.

14. आपने एक प्रसिद्ध ब्राण्ड का 5 लिटर खाने के तेल का क्रय एक स्थानीय स्टोर से किया । घर पहुँचने पर जब आपने इसकी सील खोली तो पाया कि इसका कन्टेनर आधा खाली था । मानक बाट तथा माप अधिनियम के अन्तर्गत इस विषय में आपको उपलब्ध उपायों को समझाइए । 4

You purchased 5 liters of edible oil of a reputed brand from a local store. After coming home on opening the seal of the container you found that it was half empty. Explain the remedy available to you for this under the provisions of Standards of Weights and Measures Act.

15. औद्योगिक क्रय को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए । 4

Describe the determinants of industrial buying.

16. फुटकर उपभोक्ता की आवश्यकताओं को समझाइए । 4

Explain the retail consumer needs.

17. सुविधा तथा शापिंग वस्तुओं के विषय में फुटकर उपभोक्ता के व्यवहार का वर्णन कीजिए । 6

Describe the retail consumer's behaviour in respect of convenience and shopping goods.

18. औद्योगिक क्रय की विशेषताओं को समझाइए । 6

Explain the characteristics of industrial buying.