

Total No. of Questions : 8]

SEAT No. :

P2857

[Total No. of Pages : 6

[5801]-115

F.Y. B.Com. (Semester - I)

116(d) CONSUMER PROTECTION AND BUSINESS ETHICS - I
(2019 Pattern) (Credit System)

Time : 2½ Hours]

[Max. Marks : 70

Instructions to the candidates:

- 1) Question one & eight are compulsory.
- 2) Attempt any three questions from Q.No. 2 to 7.
- 3) Figures to the right indicate full marks.

Q1) A) Fill in the blanks (any Seven)

[7]

- i) United Nations general Assembly adopted guidelines for consumer Protection by consensus on_____.
 - a) 9th April 1985
 - b) 19th April 1985
 - c) 29th April 1985
- ii) Right to _____ restricts monopolistic tendencies in the market.
 - a) Information
 - b) Choose
 - c) Safety
- iii) A National forum can entertain the claims above ₹ _____.
 - a) 10 lakhs
 - b) 20 lakhs
 - c) 1 crore
- iv) _____ is regarded as a 'king' in the modern competitive world.
 - a) Seller
 - b) Consumer
 - c) Government
- v) E-commerce means capability of exchanging _____ electronically.
 - a) Goods
 - b) Services
 - c) Value

P.T.O.

- vi) _____ works as a president of District consumer dispute Redressal forum.
- a) District Judge b) District collector
- c) District Police Superintendent
- vii) National commission has minimum _____ members in addition to the president.
- a) Three b) Four
- c) Five
- viii) Under the consumer Protection Act, 1986 there is a _____ quasi judicial consumer dispute redressal machinery for solving the complaints of the consumers.
- a) Two-tier b) Three-tier
- c) Four-tier
- ix) ISP means _____.
- a) Internet speed provider b) Internet service procedure
- c) Internet service provider

B) State whether the following statements are True or False (Any seven)[7]

- i) The objective of passing the consumer Protection Act is to protect the sellers.
- ii) In India consumer protection Act is not required.
- iii) For E-commerce there is a need of internet.
- iv) Order issued by state forum on a complaint is final.
- v) Consumer does not have any responsibilities.
- vi) In India consumers need to be educated and aware of their rights.
- vii) Confidentiality and security of information are not important in e-commerce.
- viii) The government alone is fighting for consumer protection.
- ix) E-commerce allows people to carryout businesses without the barriers of time and distance.

Q2) Define the term consumerism and explain the evolution of consumerism in India. [14]

Q3) Explain in detail about the role of Media and Education institute in consumer education. [14]

Q4) State the composition and functions of 'State consumer Dispute Redressal commission'. [14]

Q5) Explain the need and objectives of consumer protection. [14]

Q6) What do you mean by consumer education? State the need and importance of consumer education. [14]

Q7) Explain the concept of E-commerce state its effects on consumers. [14]

Q8) Write short notes (Any Two) [14]

- a) Types of consumers.
- b) Consumer association
- c) Features of consumer Protection Act.
- d) Recent emerging issues in E-commerce.



[5801]-115

F.Y. B.Com. (Semester - I)

116(d) CONSUMER PROTECTION AND BUSINESS ETHICS - I
(2019 Pattern) (Credit System)
(मराठी रूपांतर)

वेळ : 2½ तास]

[एकूण गुण : 70

- सूचना :- 1) प्रश्न क्र. 1 व 8 सोडविणे आवश्यक आहे.
2) प्रश्न क्र. 2 ते 7 यापैकी कोणतेही 3 प्रश्न सोडवा.
3) उजवीकडील अंक प्रश्नांचे पूर्ण गुण दर्शवितात.
4) संदर्भासाठी मूळ इंग्रजी प्रश्नपत्रिका पहावी.

प्रश्न 1) अ) रिकाम्या जागा भरा. (कोणतेही सात)

[7]

- i) संयुक्त राष्ट्रांच्या सर्वसाधारण सभेने दि. रोजी ग्राहक संरक्षणाची मार्गदर्शक तत्वे स्विकारली.
अ) 9 एप्रिल 1985 ब) 19 एप्रिल 1985
क) 29 एप्रिल 1985
- ii) ग्राहकांचा हक्क बाजारपेठेतील मत्तेदारी थांबवू शकतो.
अ) माहितीचा ब) निवडीचा
क) सुरक्षिततेचा
- iii) राष्ट्रीय मंच ₹ वरील तक्रारी हाताळू शकतो.
अ) 10 लाख ब) वीस लाख
क) एक कोटी
- iv) आधुनिक स्पर्धात्मक जगात ला 'राजा' असे संबोधतात.
अ) विक्रेता ब) ग्राहक
क) सरकार

- v) ई-कॉमर्स म्हणजेच इलेक्ट्रॉनिक्स साधनांच्या आधारे विनिमयाची क्षमता होय.
अ) वस्तू ब) सेवा
क) मूल्य
- vi) जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोगाचे अध्यक्ष असतात.
अ) जिल्हा न्यायाधिपति ब) जिल्हाधिकारी
क) जिल्हा पोलिस अधिक्षक
- vii) राष्ट्रीय आयोगामध्ये अध्यक्षाव्यतिरिक्त कमीत कमी सभासद असतात.
अ) तीन ब) चार
क) पाच
- viii) ग्राहकांच्या तक्रारी सोडविण्यासाठी ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत (1986) स्थापन झालेली कायदेशीर ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा काम करते.
अ) दोन पातळ्यांवर ब) तीन पातळ्यांवर
क) चार पातळ्यांवर
- ix) आय. एस. पी. (ISP) म्हणजे.
अ) इंटरनेट स्पीड प्रोव्हायडर [Internet speed Provider]
ब) इंटरनेट सर्व्हिस प्रोसिजर [Internet service Procedure]
क) इंटरनेट सर्व्हिस प्रोव्हायडर [Internet service Provider]
- पुढील विधाने चूक किंवा बरोबर ते सांगा (कोणतेही सात)
- i) ग्राहक संरक्षण कायद्याचे उद्दिष्ट हे विक्रेत्याचे संरक्षण करणे हे आहे.
ii) भारतामध्ये ग्राहक संरक्षण कायद्याची गरज नाही.
iii) ई-कॉमर्ससाठी इंटरनेटची आवश्यकता आहे.
iv) ग्राहकांच्या तक्रारीवर राज्य मंचाने दिलेला निर्णय हा अंतिम असतो.
v) ग्राहकाला कोणत्याच जबाबदाऱ्या नसतात.
vi) भारतात ग्राहकांना त्यांच्या हक्काबाबत शिक्षित व जागृत करणे गरजेचे आहे.
vii) ई-कॉमर्समध्ये गोपनीयता आणि माहितीची सुरक्षा महत्वाची नसते.
viii) ग्राहक संरक्षणासाठी फक्त शासकीय पातळीवरच प्रयत्न होतात.
ix) ई-कॉमर्समुळे लोकांना वेळ आणि अंतराच्या अडथळांशिवाय व्यवसाय करण्यास परवानगी मिळते.
- [7]

- प्रश्न 2) ग्राहकवाद ही संज्ञा सांगून भारतातील ग्राहकवादाची उत्क्रांती स्पष्ट करा. [14]
- प्रश्न 3) ग्राहक शिक्षणात 'प्रसारमाध्यमे' आणि 'शैक्षणिक संस्थांची' भूमिका सविस्तर स्पष्ट करा. [14]
- प्रश्न 4) राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोगाची रचना व कार्यपद्धती सांगा. [14]
- प्रश्न 5) ग्राहक संरक्षणाची गरज आणि उद्दीष्टे स्पष्ट करा. [14]
- प्रश्न 6) ग्राहक शिक्षण म्हणजे काय? ग्राहक शिक्षणाची गरज व महत्त्व स्पष्ट करा. [14]
- प्रश्न 7) ई-कॉमर्स संकल्पना स्पष्ट करा आणि त्याचे ग्राहकांवर होणारे परिणाम सांगा. [14]
- प्रश्न 8) टीपा लिहा. (कोणत्याही दोन) [14]
- i) ग्राहकांचे प्रकार
 - ii) ग्राहक संघटना
 - iii) ग्राहक संरक्षण कायद्याची वैशिष्ट्ये
 - iv) ई-कॉमर्समधील उदयोन्मुख मुद्दे

