



PAS-16080001050402

Seat No. \_\_\_\_\_

**B. Com. (Sem. V) (CBCS) Examination**

October / November - 2018

**Consumer Protection - I  
(Old Course)**

Time : 2½ Hours]

[Total Marks : 70

સૂચના : દરેક પ્રશ્નની જમણી બાજુ ગુણ દર્શાવેલ છે.

- ૧ બજાર શું છે ? બજારનું સ્વરૂપ અને પ્રકારો સમજાવો. ૨૦  
અથવા
- ૧ ભાવની વિગતવાર ચર્ચા કરો. ૨૦
- ૨ ગ્રાહકની સંતોષકારકતા અને ગ્રાહકની અસંતોષકારકતાની સમજૂતી આપો. ૨૦  
ગ્રાહકની અસંતોષકારકતાના કારણોની સમજૂતી આપો.  
અથવા
- ૨ (અ) સમજૂતી આપો : ગ્રાહકની ફરિયાદ. ૧૦  
(બ) ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ સમજાવો. ગ્રાહકની ફરિયાદની  
નિરાકરણની પ્રક્રિયા સમજાવો. ૧૦
- ૩ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદા-1986 પ્રમાણે ટૂંકનોંધ લખો : ૧૫  
(અ) ગ્રાહક  
(બ) માલ અને સેવા.  
અથવા
- ૩ અયોગ્ય વેપાર વ્યવહાર અને પ્રતિબંધિત વેપાર વ્યવહારોની ગ્રાહક સુરક્ષા ૧૫  
કાયદો - 1986 મુજબ સમજાવો.
- ૪ ફરિયાદની રચના, પ્રક્રિયા અને જિલ્લા ફોરમના તારણો ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદો- ૧૫  
1986 મુજબ સમજાવો.  
અથવા
- ૪ વિગતવાર નોંધ લખો : ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ. ૧૫

## **ENGLISH VERSION**

1 What is a market ? Explain types and nature of market. **20**

**OR**

1 Explain concept of price in detail. **20**

2 Define customer satisfaction and dissatisfaction. What are the causes of customer dissatisfaction ? **20**

**OR**

2 (a) Define - Consumer Grievance. **10**

(b) Define grievance redressal. What is grievance redressal procedure ? **10**

3 Write notes according to Consumer Protection Act - 1986 : **15**

(a) Consumer

(b) Goods and service.

**OR**

3 Explain unfair trade practices and restrictive trade practice under the Consumer Protection Act, 1986. **15**

4 Define the composition, procedure of complaint and findings of district forum under the Consumer Protection Act, 1986. **15**

**OR**

4 Write details notes on : Consumer Protection Councils. **15**