



RQ-16080001050402

Seat No. _____

Third Year B. Com. (Sem. V) (CBCS) Examination

February - 2019

Consumer Protection - I

(New Course)

Time : $2\frac{1}{2}$ Hours]

[Total Marks : 70

- ૧ ભાવ શું છે ? ભાવની વિગતવાર સમજૂતી આપો. ૨૦
અથવા
- ૧ ટૂંકનોંધ લખો : ૨૦
(૧) Labelling (વસ્તુની વિગત લેબલ)
(૨) Packaging (વસ્તુની પેકીંગ)
- ૨ (અ) ગ્રાહકના સંતોષકારકતાની સમજૂતી આપો. ગ્રાહકની સંતોષકારકતા કઈ રીતે ૧૦
જાણી શકાય છે તે સમજાવો.
(બ) ગ્રાહકના અસંતોષકારકતાની સમજૂતી આપો. ગ્રાહકના અસંતોષકારકતાના ૧૦
કારણોની સમજૂતી આપો.
અથવા
- ૨ ગ્રાહકની ફરિયાદ અને તેનું નીરાકરણની વિગતવાર સમજૂતી આપો. ૨૦
- ૩ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદા - ૧૯૮૬ પ્રમાણે નીચેના શબ્દો સમજાવો. ૧૫
(અ) ગ્રાહકો
(બ) માલ અને સેવા
અથવા
- ૩ ખામીયુક્ત માલ અને ખામીયુક્ત સેવા ગ્રાહક સુરક્ષા - ૧૯૮૬ ધારા ધોરણ ૧૫
પ્રમાણે સમજૂતી આપો.
- ૪ જિલ્લા ફોરમના હેતુઓ, રચના, સ્થાપના અને સંરચના ગ્રાહક સુરક્ષા ૧૯૮૬ ૧૫
પ્રમાણે સમજૂતી આપો.
અથવા
- ૪ કેન્દ્રિય કમિશનની અદાલતની કાર્યવાહી અને તેનો અર્થ ગ્રાહક સુરક્ષા - ૧૯૮૬ ૧૫
પ્રમાણે સમજાવો.

ENGLISH VERSION

1 What do you mean by price ? Explain concept of price in detail. **20**

OR

1 Write short notes : **20**
(1) Labelling
(2) Packaging

2 (a) Define customer satisfaction. Explain how customer satisfaction is measure. **10**

(b) Define Customer Dissatisfaction. What are the causes of customer dissatisfaction. **10**

OR

2 What is a consumer grievance and complaints ? Explain in detail. **20**

3 Explain following terms under provision of Consumer Protection Act 1986. **15**

(a) Consumer

(b) Goods and Service

OR

3 Define defect in goods and deficiency in service under provision of Consumer Protection Act, 1986. **15**

4 Explain the objectives, establishment and composition of the district forum to implement the Consumer Protection Act, 1986. **15**

OR

4 Explain meaning and jurisdiction of the central commission according to the Consumer Protection Act, 1986. **15**