



JD-16080001060402

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

**B. Com. (Sem. VI) (CBCS) (W.E.F.) Examination**

**August - 2019**

**Consumer Protection - 2**

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

[Total Marks : 70

- ૧ ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ ૧૯૮૬ હેઠળ ગ્રાહકોના વિવાદોના નિવારણ માટે કેટલી એજન્સીઓની સ્થાપના કરવામાં આવી છે ? જિલ્લા ફોરમની રચના અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા માટેની તેની કાર્ય-પ્રણાલીની સમજૂતી આપો. તથા જો પીડિત ઉપભોક્તા જિલ્લા ફોરમના ચુકાદાથી સંતુષ્ટ ન થાય તો તેની સમક્ષ બીજા કયા રસ્તાઓ છે તે સમજાવો.

**અથવા**

- ૧ નેશનલ કમિશન દ્વારા ઉપભોક્તા વિવાદોના નિવારણની વ્યવસ્થા સમજાવો અને જો પીડિત ઉપભોક્તા તેઓના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન થાય તો તેના સમક્ષ ઉપલબ્ધ વિકલ્પો સમજાવો.

- ૨ (એ) ભારતીય ગ્રાહકોના કાયદેસર હિતોના સંરક્ષણ માટે એડવર્ટાઈઝિંગ સ્ટાન્ડર્ડ્સ કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા (એ.એસ.સી.આઈ.)ની ભૂમિકા સમજાવો.

- (બી) આઈ.આર.ડી.એ. ના હેતુઓ અને કાર્યોનું ટૂંકું વર્ણન કરો અને ભારતીય વીમા પોલિસીધારકોની ફરિયાદોને ઉકેલવામાં વીમા લોકપાલની ભૂમિકા સમજાવો.

**અથવા**

- ૨ (એ) ભારતીય બેંકિંગ સિસ્ટમના નિયમનકર્તા તરીકે ભારતીય રિઝર્વ બેન્કની ભૂમિકાને સમજાવો.

- (બી) ફૂડ સેફ્ટી એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (એફ.એસ.એસ.એ.આઈ.)નું વિહંગાવલોકન આપો.

- ૩ નેશનલ કન્ઝ્યુમર હેલ્પલાઈન શું છે ? તેના હેતુઓ અને કાર્યો શું છે ? એન.સી.એચ.ની ફરિયાદ હેન્ડલિંગની કાર્યપ્રણાલી સમજાવો.

**અથવા**

- ૩ ભારતમાં ઉપભોક્તા સંરક્ષણમાં તાજેતરના વિકાસને સમજાવો.

- ૪ હોલમાર્કિંગ સહિત ભારતીય ધોરણો બ્યુરોની વિવિધ પ્રવૃત્તિઓ સમજાવો.

**અથવા**

૪	નોંધો લખો :	
	(૧) એગ-માર્ક	૭
	(૨) આઈ.એસ.ઓ.	૮

## ENGLISH VERSION

1	How many Consumer Disputes Redressal Agencies have been established under the Consumer Protection Act 1986 ? Explain Composition of the District Forum and the Manner in which consumer complaints are resolved by it. What happens if the aggrieved consumer is not satisfied with the judgment of the District Forum ?	20
	<b>OR</b>	
1	Explain the Mechanism of Redressal of Consumer Disputes by the National Commission and the Options available to him/her if he is not satisfied with the result.	20
2	(a) Explain the Role of The Advertising Standards Council of India (ASCI) in protection of the legitimate interests of Indian Consumers.	10
	(b) Briefly determine the Objectives and Functions of the Insurance Regulatory and Development Authority of India and explain the Role of the Insurance Ombudsmen in resolving Grievances of Indian Insurance Policyholders.	10
	<b>OR</b>	
2	(a) Explain the Role of The Reserve Bank of India as the Regulator of the Indian Banking System.	10
	(b) Give an Overview of Food Safety and Standards Authority of India (FSSAI).	10
3	What is the National Consumer Helpline ? What are its Objectives and Functions ? Explain the Complaint Handling Mechanism of the NCH.	15
	<b>OR</b>	
3	Explain the Recent Developments in Consumer Protection in India.	15
4	Explain Various Activities of The Bureau of Indian Standards including Hallmarking.	15
	<b>OR</b>	
4	Write notes on :	
	(1) Ag-mark	7
	(2) ISO	8