



* B C I - 1 6 0 8 0 0 0 1 0 5 0 4 0 2 *

BCI-16080001050402

Seat No. _____

B. Com. (Sem. V) Examination

August - 2021

Consumer Protection - I

(New Course)

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

[Total Marks : 70

સૂચના : (1) નીચેનામાંથી કોઈ ચાર પ્રશ્નનો જવાબ આપો.
(2) પ્રશ્નની જમણી બાજુ માર્ક્સ બતાવેલ છે.

- 1 ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા-1986 હેઠળ ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધારો અને તેની પ્રક્રિયાની ચર્ચા કરો ? 17.5
- 2 ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા-1986 હેઠળ દંડ અને ગુનાઓ સમજાવો તેમજ લોહિયાળ અને ત્રાસદાયક ફરિયાદ સમજાવો. 17.5
- 3 રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા અને બેંકિંગ લોકપાલ પર વિસ્તૃત નોંધ લખો. 17.5
- 4 ખાદ્ય સામગ્રીના સંદર્ભમાં FSSAI ની ભૂમિકાની ચર્ચા કરો. 17.5
- 5 ગ્રાહક સુરક્ષામાં વિવિધ ગ્રાહક મંડળોની ભૂમિકા ચર્ચો. 17.5
- 6 ટૂંકનોંધ લખો : 17.5
 - (1) રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક હેલ્પલાઈન
 - (2) સીટીઝન ચાર્ટર
- 7 ગુણવત્તા અને પ્રમાણીકરણનાં સંદર્ભમાં BISની ભૂમિકાની ચર્ચા કરો. 17.5
- 8 ISO પર વિસ્તૃત ચર્ચા કરો. 17.5

ENGLISH VERSION

Instructions : (1) Answer any four question of the following.
(2) Figures to the right indicate marks.

- 1** Discuss various grounds of filling a complaint and procedure for filing complaint under the Consumer Protection Act - 1986. **17.5**
 - 2** Explain prirolous and vexatious complaints. Also explain offences and penalties under the Consumer Protection Act, 1986. **17.5**
 - 3** Write a detailed note on RBI and Banking ombudsman. **17.5**
 - 4** Discuss the role of FSSAI with reference to food products. **17.5**
 - 5** Discuss the role of consumer organizations in consumer protection. **17.5**
 - 6** Write short notes on the following : **17.5**
 - (1) National Consumer Helpline
 - (2) Citizens charter
 - 7** What is the role of BIS with reference to quality and standardization. **17.5**
 - 8** Give an overview of ISO. **17.5**
-