

Enrollment No: _____

Exam Seat No: _____

C.U.SHAH UNIVERSITY

Summer Examination-2020

Subject Name :Consumer Protection - I

Subject Code : 4CO05CPR1

Branch:B.Com (Gujarati)

Semester: 5

Date: 02/03/2020

Time: 10:30 To 01:30

Marks: 70

Instructions:

- (1) Use of Programmable calculator & any other electronic instrument is prohibited.
- (2) Instructions written on main answer book are strictly to be obeyed.
- (3) Draw neat diagrams and figures (if necessary) at right places.
- (4) Assume suitable data if needed.

- Q-1 Attempt the following questions: (14)**
- a) 20 લાખ સુધીના વળતરનો દાવો કયા ફોરમ માં કરી શકાય છે? (1)
(A)જિલ્લા ફોરમ (B) રાજ્યપંચ (C) રાષ્ટ્રીયપંચ (D)એક પણ નહિ
- b) ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો ક્યારે અમલમાં આવ્યો? (1)
(A) 1984 (B) 1985 (C) 1986 (D) 1987
- c) M.R.P. નું પૂરું નામ જણાવો. (1)
(A)Maximum Retail Price (B)Maximum Retail Price
(C) Minimum Rate Price (D) Maximum Rate Price
- d) “ખામી” ની વ્યાખ્યા કોનાં સંબંધ માં આપવામાં આવી છે? (1)
(A) માલ (B) સેવા (C) બંને (D)એક પણ નહિ
- e) ગ્રાહક ની ફરિયાદનું નિવારણ ક્યાં થઈ શકે છે? (1)
(A) જિલ્લા ફોરમ (B) રાજ્યપંચ (C)રાષ્ટ્રીયપંચ (D) ત્રણેય
- f) ગ્રાહક કોને કહેવાય? (1)
(A)કિંમત આપીને માલ ખરીદનારને (B) કિંમત આપીને સેવા ખરીદનાર
(C)બંને ને (D) એક પણ નહિ
- g) ગ્રાહક લક્ષી તકરારનાં હુકમ સામે અપીલ માટેની સમયમર્યાદા દિવસ છે. (1)
(A) 45 (B) 25 (C) 30 (D) 40
- h) બજારની સુવિધાઓ કઈ-કઈ છે? (1)
(A)ચીજવસ્તુઓ (B) ખરીદદારો અને વેચાણકર્તાઓ (C)ભાવ (D)બધાંજ
- i) બજારમાં ક્યા દ્રશ્યો જોવા મળે છે? (1)
(A)સંતુલન ભાવ કરતાં વધુ કિંમત (B) સંતુલન ભાવ કરતાં ઓછી કિંમત
(C) સંતુલન ભાવ જેટલી કિંમત (D)બધાં જ



- j) ગ્રાહકો શા માટે જરૂરી છે? (1)
 (A) માંગને પ્રોત્સાહન આપવા (B) માંગ વધારવા માટે
 (C) વિવિધતામાં વધારો કરવા (D) ત્રણેય
- k) લેબલિંગ શા માટે જરૂરી છે? (1)
 (A) ઉત્પાદનની ઓળખ (B) ઉત્પાદન (C) વેચાણ (D) એક પણ નહિ
- l) ગ્રાહક સંતોષનું માપન કઈ રીતે થઈ શકે છે? (1)
 (A) ગ્રાહકના સીધા પ્રતિસાદથી (B) ગ્રાહકની ટેવથી
 (C) ગ્રાહકની ફરિયાદથી (D) એક પણ નહિ
- m) ગ્રાહકોની ફરિયાદ કરવાનાં પ્રકારો કેટલાં છે? (1)
 (A) 3 (B) 4 (C) 5 (D) 6
- n) લેબલિંગનાં પ્રકાર કેટલાં છે? (1)
 (A) 3 (B) 4 (C) 5 (D) 6

Attempt any four questions from Q-2 to Q-8

- Q-2 Attempt all questions (14)**
 (અ) ગ્રાહકનો અર્થ આપી તેનાં પ્રકારો જણાવો. (7)
 (બ) ગ્રાહકોનું મહત્વ સમજાવો. (7)
- Q-3 Attempt all questions (14)**
 (અ) બજારનાં લક્ષણો જણાવો. (7)
 (બ) રીટેલ ભાવ અને છૂટક ભાવ વચ્ચેનો તફાવત આપો. (7)
- Q-4 Attempt all questions (14)**
 (અ) લેબલિંગ એટલે શું? તેનાં પ્રકાર જણાવો. (7)
 (બ) લેબલિંગનું મહત્વ જણાવો. (7)
- Q-5 Attempt all questions (14)**
 (અ) પેકેજિંગ એટલે શું? તેનાં વિશે વિગતવાર સમજાવો. (7)
 (બ) ગ્રાહક સંતોષ એટલે શું? તેનું મહત્વ સમજાવો. (7)
- Q-6 (7)**
 (અ) ગ્રાહકના અસંતોષ માટેનાં કારણો જણાવો. (7)
 (બ) ગ્રાહકોનાં સંતોષ નું માપન કઈ રીતે થઈ શકે છે? (7)
- Q-7 Attempt all questions (14)**
 (અ) ગ્રાહકોની ફરિયાદ કરવાનાં પ્રકારો જણાવો. (7)
 (બ) ગ્રાહકોની ફરિયાદને અસર કરતાં પરિબલો જણાવો. (7)
- Q-8 (14)**
 ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિયંત્રણ કરવા માટેની પ્રક્રિયા સમજાવો.

