NE-1565

Roll No. .....

March-April 2026

B.A./B.Com./B.Sc./B.H.Sc./B.S.W./B.J.M.C./B.B.A./B.C.A. (Third Year)

(4 Y. D. C.) Examination

खुदरा प्रबंधन

RETAIL MANAGEMENT

उपभोक्ता मामले और ग्राहक सेवा

Consumer Affairs and Customer Care

व्यावसायिक (Vocational)

Time : 2 Hours] [Max. Marks : 70

[Min. Marks : 25

नोट : सभी खण्ड अनिवार्य हैं । सभी के लिए अंक विभाजन योजना प्रश्न-पत्र में दर्शाये अनुसार होगी । दृष्टिबाधित छात्रों के लिए 60 मिनट अतिरिक्त समय दिया जाएगा ।

विश्वविद्यालय के पास अंक विभाजन के परिवर्तन का अधिकार सुरक्षित है ।

Each Section is compulsory. The marks distribution is same as shown in the question paper. The blind students will be given 60 minutes extra time.

University has all rights to change the distribution of marks.

खण्ड 'अ' (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Section A (Objective Type Questions)

4×2=8

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया को कौनसा कारक प्रेरित करता है ?

(अ) विज्ञापन (ब) बिक्री प्रचार

(स) मौखिक प्रचार (द) आवश्यकता

What is the primary factor that triggers the consumer buying process ?

(a) Advertising (b) Sales promotion

(c) Word of mouth (d) Need

2. बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति कौन करता है ?

(अ) भारतीय रिजर्व बैंक (ब) भारत सरकार

(स) स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (द) इंडियन बैंक्स एसोसिएशन

Who appoints the Banking Ombudsman ?

(a) Reserve Bank of India (b) Government of India

(c) State Bank of India (d) Indian Banks Association

3. एफ.एस.एस.ए.आई. (FSSAI) के नियमों को लागू करने की जिम्मेदारी किसकी है ?

(अ) राज्य सरकार (ब) केन्द्र सरकार

(स) खाद्य सुरक्षा अधिकारी (द) खाद्य व्यवसाय संचालक

Who is responsible for implementing the regulation of FSSAI ?

(a) State Government (b) Central Government

(c) Food Safety Officers (d) Food Business Operators

4. भारत में उपभोक्ता शिकायत दर्ज करने की समयसीमा क्या है ?

(अ) 1 वर्ष (ब) 2 वर्ष

(स) 3 वर्ष (द) 5 वर्ष

What is the time limit for filing a consumer complaint in India ?

(a) 1 year (b) 2 years

(c) 3 years (d) 5 years

खण्ड 'ब' (लघु उत्तरीय प्रश्न)

Section B (Short Answer Type Questions) 4×8=3

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. खुदरा एवं थोक में मूल्य की अवधारणा लिखिए ।

Write the concept of price in Retail and Wholesale.

अथवा (*Or*)

अधिकतम खुदरा मूल्य से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Maximum Retail Price (MRP) ?

2. बैंकिंग लोकपाल से आपका क्या आशय है ?

What is the meaning of Banking Ombudsman ?

अथवा (*Or*)

बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए ।

Write a short note on Insurance Regulatory and Development Authority (IRDA).

रियल एस्टेट नियामक प्राधिकरण के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकार बताइए ।

Describe the Rights of Consumers under the Real Estate Regulatory Authority.

अथवा (*Or*)

विद्युत नियामक आयोग का मुख्य उद्देश्य क्या है ?

What is main objective of the Electricity Regulatory Commission ?

4. भारत में उपभोक्ता आंदोलन पिछले कुछ सालों में कैसे विकसित हुआ ? समझाइए ।

How has the consumer movement in India evolved over the years ? Explain.

अथवा (*Or*)

विज्ञापन कैसे सस्टेनेबल उपभोग को बढ़ावा दे सकते हैं ?

How can advertisements promote sustainable consumptions ?

खण्ड 'स' (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Section C (Long Answer Type Questions) **2×15=30**

नोट : किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

Attempt any *Two* questions.

1. भारतीय बाजार के संदर्भ में ई-कॉमर्स की भूमिका स्पष्ट कीजिए ।

Describe the role of e-Commerce with reference to Indian Market.

2. रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया पर एक निबन्ध लिखिए ।

Write an essay on Reserve Bank of India (RBI).

3. उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग नियामकों की क्या भूमिका है ?

What is the role of Industry Regulators in Consumer Protection ?

4. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के समक्ष कौन-कौनसी चुनौतियाँ हैं ?

What are the challenges faced by the consumer movement in India ?

❖❖❖❖❖❖❖