

**Anekant Education Society's  
Tuljaram Chaturchand College of Arts, Science and Commerce, Baramati, Dist. Pune  
(Autonomous)**

**Faculty: Commerce  
F.Y.B.Com (Semester-I)**

**SUBJECT: Consumer Protection & Business Ethics [COMCP1106A]  
QUESTION BANK**

**Q.1 Objective Type Questions**

- 1) Consumer is a \_\_\_\_\_ of market.
- 2) Consumer is a person who buys \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_ for consumption.
- 3) Consumer is a person who gives \_\_\_\_\_ in exchange of goods and services.
- 4) Illiteracy is a primary problem of \_\_\_\_\_ consumers.
- 5) Consumerism is a social movement creating for improving the \_\_\_\_\_ of the consumers in relation to the sellers of goods and services.
- 6) Provide \_\_\_\_\_ to the consumer's is a function of voluntary consumer organization.
- 7) The number of voluntary consumer organizations is established after the year \_\_\_\_\_ for protecting the interest of the consumers.
- 8) \_\_\_\_\_ Means to educate the consumers about their rights.
- 9) United Nations Organization is a organization for \_\_\_\_\_ cooperation.
- 10) Consumer protection Guidelines rules are accepted in a General Meeting in the year \_\_\_\_\_.
- 11) Consumer Protection councils are form for protecting the \_\_\_\_\_ of the consumers.
- 12) There are \_\_\_\_\_ Members are working in National Consumer Protection Council.
- 13) The headquarter of United Nations Organization is located in \_\_\_\_\_ City
- 14) State consumer protection council Consist of \_\_\_\_\_ Members.
- 15) \_\_\_\_\_ Means educate and everywhere consumer about their rights.
- 16) The first voluntary consumer Organization was established in \_\_\_\_\_.
- 17) Consumer movement encourages the development of \_\_\_\_\_ conditions.
- 18) Satisfactory buyer-seller relationship is necessary in every \_\_\_\_\_ environment.
- 19) \_\_\_\_\_ is working as a president in district consumer protection council.
- 20) District consumer protection council Consist of \_\_\_\_\_ Members.

**Q.2 Answer in one sentence.**

- 1) Define the term consumer.
- 2) Write any two features of consumers.
- 3) Give any two type of consumer's problem.
- 4) Define the term consumerism.
- 5) Give any two problems of rural consumers.
- 6) Define the term consumer movement.
- 7) What is a voluntary consumer organization?
- 8) What is consumer education?
- 9) Write any two aims of consumer education.
- 10) Write any two functions of voluntary consumer organizations.
- 11) What is mean by United Nations organization?
- 12) In which year United Nations organization is established.

- 13) What you mean by consumer protection?
- 14) Which act protects the consumers?
- 15) In which year Consumer Protection Act is regulated?
- 16) Give any two characteristics of consumer protection act.
- 17) Which are the consumer protection councils?
- 18) Which are the consumer redressal forums?
- 19) According to consumer protection act who is a “complainant.”
- 20) What do you mean by lack of service?

### **Q.3 Short Notes**

- 1) Explain the concept of consumer.
- 2) Explain in brief 3 dimensional concept of consumer.
- 3) Nature of consumer complaint.
- 4) Development of consumer movement in India.
- 5) Voluntary consumer organization.
- 6) Origin of voluntary consumer organization.
- 7) Consumer education.
- 8) Importance of consumer education.
- 9) Functions of voluntary consumer organizations.
- 10) Role of voluntary consumer organization.
- 11) Techniques of consumer education.
- 12) United Nations Organizations role for consumer protection
- 13) Origin of United Nations Organization.
- 14) United Nations principals for consumer protection.
- 15) United Nation Organization and consumer protection.
- 16) Standards for the safety and quality consumer goods and services.
- 17) Consumer Protection Act 1986.
- 18) Consumer Protection committee.
- 19) Consumer redressal forums.
- 20) Scope of consumer protection act 1986.

### **Q.4 Short Answer Questions**

- 1) Write the features of consumer movement.
- 2) Give the importance of consumer movement.
- 3) Write advantages of consumerism.
- 4) Explain the duties of consumers.
- 5) Explain the rights of consumers.
- 6) Explain the responsibilities of consumers.
- 7) Write the problems faced by urban consumers.
- 8) What are the limitations of voluntary consumer organizations?
- 9) Write the challenges of voluntary consumer organizations.
- 10) Give the importance of consumer education.
- 11) Explain the objectives of United Nations guidelines.
- 12) What are the Guidelines of United Nations Organization?
- 13) Explain the various guidelines about physical safety.
- 14) Explain the general principles given by United Nations Organization in relation to consumer.

- 15) Write the scope of consumer protection act 1986.
- 16) Write the features of Consumer Protection Act 1986.
- 17) Explain the following terms in relation to consumer protection act- i) Goods    ii) Services  
iii) Complainant    iv) Defective Goods
- 18) Explain in detail the state consumer protection Council.
- 19) Give the information National consumer dispute redressal Commission.
- 20) Write the procedure of filing complaint.

### **Q.5 Long Answer Questions**

- 1) Define the term consumer. Explain the various features of consumers.
- 2) Explain the rights, duties and responsibilities of consumers.
- 3) What is consumerism? Explain the objectives of consumerism.
- 4) Explain the nature of problems of consumers and their types.
- 5) What is consumer movement? How it is developed in India?
- 6) Explain in detail United Nations organization and consumer protection.
- 7) What is consumer protection? Explain the United Nations general principles of consumer protection.
- 8) Explain the United Nations organizations guidelines for protecting the economic interest of the consumer.
- 9) Explain the role of United Nations organizations in consumer protection.
- 10) Explain the role of voluntary consumer organization.
- 11) Explain the techniques and importance of consumer education.
- 12) What is consumer education? Explain in detail the objectives of consumer education.
- 13) Explain in detail the functions of voluntary consumer organizations.
- 14) What is voluntary consumer organization? Explain in detail the difficulties before voluntary consumer organizations.
- 15) Explain the background and characteristics of Consumer Protection Act 1986.
- 16) Explain in detail the consumer dispute redressal agencies.
- 17) Explain in detail the procedure of filing complaints according to Consumer Protection Act 1986.
- 18) Write the information in detail about state district and national Consumer Protection Commission.
- 19) Explain the needs and scope of consumer protection act 1986.
- 20) Give the information of various acts for consumers.
- 21) Explain the Guidelines of united nation organizations in the area of physical safety & Promotion and Protection Consumers economic interest.

## मराठी रुपांतर

- सूचना : १. सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.  
२. उजवीकडील अंक प्रश्नाचे पूर्ण गुण दर्शवितात.

### प्र.१ खालील रिकाम्या जागा भरून वाक्य पूर्ण करा.

१. ग्राहक हा बाजारपेठेचा ..... आहे.
२. विविध ..... किंवा ..... खरेदी करून त्यांचा उपभोग घेणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक होय.
३. वस्तू/सेवेच्या बदल्यात ..... देणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक होय.
४. निरक्षरता ही एक .....ग्रामीण ग्राहकांची समस्या आहे.
५. वस्तू आणि सेवांच्या विक्रतेच्या संदर्भात ग्राहकांचे ..... यात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी निर्माण केलेली चळवळ म्हणजे ग्राहकवाद होय.
६. ग्राहकांना .....देणे हे स्वयंसेवी ग्राहक संघटनेचे कार्य आहे.
७. .... नंतर ग्राहकाच्या हितसंबंधाचे संरक्षण करण्याच्या दृष्टीने ग्राहक स्वयंसेवी संघटना मोठ्या संस्थेने उदयास आल्या.
८. ग्राहकांनी त्यांच्या हक्काबाबत शिक्षित व जागृत करणे म्हणजे ..... होय.
९. संयुक्त राष्ट्रसंघ ही ..... सहकार्यासाठी स्थापन केलेली संघटना आहे.
१०. .... रोजी सर्वसाधारण सभेत ग्राहक संरक्षणाची मार्गदर्शके तत्वे सर्वानुमाते स्विकारली.
११. ग्राहकांच्या ..... संरक्षण प्रदान करण्यासाठी ग्राहक संरक्षण परिषदांची निर्मिती करण्यात आली.
१२. राष्ट्रीय ग्राहक संरक्षण परिषदेमध्ये ..... सदस्य कार्यरत असतात.
१३. राष्ट्रीय संघटनेचे मुख्य कार्यालय ..... येथे आहे.
१४. राज्य ग्राहक संरक्षण परिषदेमध्ये ..... सभासद असतात.
१५. .... म्हणजे त्यांच्या हक्कासाठी शिक्षण व प्रशिक्षण होय.
१६. पहीली स्वयंसेवी संघटना ..... या ठिकाणी स्थापन झाली.
१७. ग्राहक चळवळ ..... चा विकास करण्यासाठी मदत करते.
१८. प्रत्येक ..... समाधानकारक खरेदीदार — विक्रेता संबंध आवश्यकता आहे.
१९. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषदेमध्ये ..... अध्यक्ष म्हणून कार्यरत असतो.
२०. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषदेमध्ये ..... सभासद असतात.

**प्र.२रा खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.**

१. ग्राहक व्याख्या लिहा.
२. ग्राहकांची कोणतेही दोन वैशिष्ट्ये लिहा.
३. ग्राहकांच्या समस्येचे कोणतेही दोन प्रकार लिहा
४. ग्राहकवाद व्याख्या लिहा.
५. ग्रामिण ग्राहकांच्या कोणत्याही दोन समस्या लिहा.
६. ग्राहक चळवळ व्याख्या लिहा.
७. स्वयंसेवी ग्राहक संघटना म्हणजे काय?
८. ग्राहक शिक्षण म्हणजे काय?
९. ग्राहक शिक्षणाची कोणतेही दोन उद्दिष्ट्ये लिहा.
१०. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनेची कोणतेही दोन कार्ये लिहा.
११. संयुक्त राष्ट्रसंघ म्हणजे काय?
१२. संयुक्त राष्ट्रसंघाची स्थापना कोणत्या वर्षी झाली.
१३. ग्राहक संरक्षण म्हणजे काय?
१४. ग्राहकांना संरक्षण देणारा कायदा कोणता ?
१५. ग्राहक संरक्षण कायदा केव्हा अस्तित्वात आला?
१६. ग्राहक संरक्षण कायद्याची कोणतेही दोन वैशिष्ट्ये लिहा.
१७. ग्राहक संरक्षण परिषदा कोणत्या?
१८. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा कोणत्या?
१९. 'तक्रारदार' म्हणजे काय?
२०. 'सेवेतील कमतरता' म्हणजे काय?

**प्र.३रा खालील टिपा लिहा.**

१. 'ग्राहक संकल्पना' स्पष्ट करा.
२. ग्राहक संकल्पनेचे तीन आयाम
३. ग्राहकांच्या संकल्पनेचे स्वरूप
४. भारतातील ग्राहक चळवळीचा विकास
५. स्वयंसेवी ग्राहक संघटना
६. स्वयंसेवी ग्राहक संघटना उगम
७. ग्राहक शिक्षण
८. ग्राहक शिक्षणाचे महत्व
९. स्वयंसेवी ग्राहक संघटना कार्य
१०. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनेची भूमिका

११. ग्राहक शिक्षण तंत्रे
१२. ग्राहक संरक्षणासाठी संयुक्त राष्ट्रसंघाची भूमिका
१३. संयुक्त राष्ट्रसंघ उगम
१४. ग्राहक संरक्षणाची तत्वे
१५. संयुक्त राष्ट्रसंघ आणि ग्राहक संरक्षण
१६. श्वासत उत्पादन उपभोग प्रोत्साहन
१७. ग्राहक संरक्षण कायदा
१८. ग्राहक संरक्षण समिती
१९. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा
२०. ग्राहक संरक्षण कायद्याची व्याप्ती.

**प्र.४.शा पुढील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.**

१. ग्राहक चळवळीचे वैशिष्ट्ये लिहा.
२. ग्राहक चळवळीचे महत्व सांगा.
३. ग्राहकवादाचे फायदे लिहा.
४. ग्राहकांची कर्तव्ये स्पष्ट करा.
५. ग्राहकांचे हक्क स्पष्ट करा.
६. ग्राहकांच्या जबाबदा—या सांगा.
७. शहरी ग्राहकांच्या समस्या लिहा.
८. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनांच्या मर्यादा
९. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनांच्या आव्हाने
१०. ग्राहक शिक्षणाचे महत्व सांगा.
११. मार्गदर्शक तत्वांची उद्दिष्ट्ये सांगा.
१२. संयुक्त राष्ट्रसंघाची उद्दिष्ट्ये सांगा.
१३. संयुक्त राष्ट्रसंघाच्या मार्गदर्शक तत्वांची उद्दिष्ट्ये सांगा.
१४. संयुक्त राष्ट्रसंघाची ग्राहक संरक्षणाविषयक सामान्य तत्वे स्पष्ट करा.
१५. ग्राहक संरक्षण कायदा व्याप्ती लिहा.
१६. ग्राहक संरक्षण कायद्याची वैशिष्ट्ये लिहा.
१७. ग्राहक संरक्षण कायद्या अंतर्गत पुढील व्याख्या द्या.
१. माल/वस्तू २. सेवा ३. तक्रार ४. मालातील दोष
१८. राज्य ग्राहक संरक्षण समिती स्पष्ट करा.
१९. राष्ट्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग माहिती लिहा
२०. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया लिहा.

## प्र.५.था पुढील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१. ग्राहक ही संकल्पना स्पष्ट करा. ग्राहकांची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
२. ग्राहकांचे हक्क कर्तव्य आणि जबाबदा—या स्पष्ट करा.
३. ग्राहकवाद म्हणजे काय? ग्राहकवादाची उद्दिष्ट्ये स्पष्ट करा.
४. ग्राहकांच्या समस्या व त्यांचे स्वरूप स्पष्ट करा.
५. ग्राहक चळवळ म्हणजे काय? भारतातील ग्राहकचळवळीच्या विकासाचा आढावा घ्या.
६. संयुक्त राष्ट्रसंघ आणि ग्राहक संरक्षण सविस्तरपणे स्पष्ट करा.
७. ग्राहक संरक्षण म्हणजे काय? ग्राहक संरक्षणाची सामान्य तत्वे स्पष्ट करा.
८. संयुक्त राष्ट्रसंघाच्या ग्राहक संरक्षण विषयक मार्गदर्शक तत्वांची उद्दिष्ट्ये सांगून सामान्य तत्वे स्पष्ट करा.
९. ग्राहक संरक्षणासंदर्भात संयुक्त राष्ट्रसंघाची भूमिका स्पष्ट करा.
१०. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनांची भूमिका विशद करा.
११. ग्राहक शिक्षणाची तंत्रे सांगून ग्राहक शिक्षणाचे महत्व स्पष्ट करा.
१२. ग्राहक शिक्षण म्हणजे काय? ग्राहक शिक्षणाचे उद्दिष्ट्ये सविस्तर स्पष्ट करा.
१३. स्वयंसेवी ग्राहक संघटनांची कार्ये सविस्तर स्पष्ट करा.
१४. स्वयंसेवी ग्राहक संघटना म्हणजे काय? ते सांगून स्वयंसेवी ग्राहक संघटने समोरील आव्हाने सविस्तर स्पष्ट करा.
१५. ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ या कायद्याची पार्श्वभूमी सांगून त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
१६. ग्राहक संरक्षण कायदानुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करणा—या यंत्रणांची माहिती सांगा.
१७. ग्राहक संरक्षण कायदा — १९८६ नुसार तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया स्पष्ट करा.
१८. राज्य, जिल्हा, व राष्ट्रीय ग्राहक संरक्षण परिषदांची सविस्तर माहिती लिहा.
१९. ग्राहक संरक्षण कायद्याची गरज व व्याप्ती सविस्तर स्पष्ट करा.
२०. ग्राहक संरक्षण या विषयी असणारे विविध कायदांची माहिती द्या.
२१. संयुक्त राष्ट्रसंघाने भौतिक सुरक्षा आणि ग्राहकांच्या आर्थिक दृष्टीकोनाचा वृद्धी व संरक्षणासंदर्भातील तत्वे सविस्तर स्पष्ट करा.