

Sri Sathya Sai College for Women, Bhopal

(An Autonomous College Affiliated to Barkatullah University Bhopal)

Department of Higher Education, Govt. of M.P.

Under Graduate Syllabus (Annual Pattern)

As recommended by Central Board of Studies and approved by the Governor of M. P.

wef 2023-2024

(Session 2023-24)

(NEP-2020)

Class / कक्षा	B.Com. / बी. कॉम.
Year / वर्ष	III year
Course Title / पाठ्यक्रम का शीर्षक	Consumer Affairs and Customer Care / उपभोक्ता मामले और ग्राहक सेवा
Course Type / पाठ्यक्रम का प्रकार	Vocational
Credit Value/ क्रेडिट मान	4
Max. Mark/ अधिकतम अंक	30+70 (Minimum Marks 35)
Course Learning Outcome: - After completion of course, students will be able to <ul style="list-style-type: none">• know the concept of consumer, consumer buying process, consumer dissatisfaction and consumer markets and their related formats;• learn about consumer rights and various standards for consumer protection in India;• learn about consumer protection available under various laws;• analyse the role of industry regulators in consumer protection;• learn about various issues related to consumer affairs	

Particular / विवरण

Unit 1	Introduction – Concept of Consumer, Consumer buying process and Post-Purchase behaviour, Factors affecting voicing of consumer grievances, Alternatives available to Dissatisfied Consumer: Private action and Public Action; Conciliation and Intermediation for out-of-court Redressal. Nature of markets : Liberalization and Globalization of markets with special reference to Indian Consumer Markets, E-Commerce with reference to Indian market. Concepts of Price in Retail and Wholesale, Maximum Retail Price (MRP), Fair Price, GST, labeling and packaging and relevant laws, Legal Metrology.
इकाई –II	परिचय . उपभोक्ता की अवधारणा, उपभोक्ता की खरीद प्रक्रिया और खरीद के बाद व्यवहार, उपभोक्ता शिकायतों को प्रभावित करने वाले कारक, असंतुष्ट उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध विकल्प: निजी कार्रवाही और सार्वजनिक कार्रवाही : न्यायालय के बाहर निवारण के लिए सुलह और मध्यस्थता। बाजारों की प्रकृति – भारतीय उपभोक्ता बाजारों के विशेष संदर्भ में बाजारों का उदारीकरण और वैश्वीकरण, भारतीय बाजार संदर्भ में ई-कामर्स, खुदरा और थोक मूल्य की अवधारणा, अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी), उचित मूल्य, जीएसटी, लेबलिंग और पैकेजिंग और प्रासंगिक कानून, विधिक मापविज्ञान (मैट्रोलोजी)
Unit II	Role of Industry Regulators in Consumer Protection – Banking: RBI and Banking Ombudsman, Insurance: IRDA and Insurance Ombudsman Telecommunication : TRAI, Food Products : FSSAI, Electricity Supply : Electricity Regulatory Commission, Real Estate Regulatory Authority
इकाई –II	उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग नियामकों की भूमिका – बैंकिंग : आरबीआई और बैंकिंग लोकपाल बीमा : आई.आर.डी.ए. और बीमा लोकपाल दूरसंचार : ट्राई (TRAI), खाद्य उत्पाद : एफएसएसएआई (FSSAI) विद्युत आपूर्ति: विद्युत नियामक आयोग, रियल एस्टेट नियामक प्राधिकरण

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

Dr. S. Sathya Sai

S. Sathya Sai

S. Sathya Sai

S. Sathya Sai

21/10/23

Unit III	Contemporary Issues in Consumer Affairs- Evolution of Consumer Movement in India, Formation of consumer organisations and their role in consumer protection, Misleading Advertisements and sustainable consumption, National Consumer Helpline, Comparative Product testing, Sustainable consumption and energy ratings.
इकाई III	उपभोक्ता मामलों में समसामयिक मुद्दे – भारत में उपभोक्ता आंदोलन का विकास, उपभोक्ता संगठनों का गठन और उपभोक्ता संरक्षण में उनकी भूमिका, भ्रामक विज्ञापन और टिकाऊ खपत, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, तुलनात्मक उत्पाद परीक्षण, सतत खपत और ऊर्जा रेटिंग।
Practical	The learners are required to: 1. Analyse leading Cases decided under Consumer Protection law by Supreme Court/National Commission 2. Medical Negligence; 3. Banking Insurance; 4. Housing & Real Estate; 5. Electricity and Telecom Service; 6. Education; 7. Defective Products; 8. Unfair Trade Practices.
Practical	शिक्षार्थियों के लिए आवश्यक है – 1. सर्वोच्च न्यायालय/राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपभोक्ता संरक्षण कानून के तहत निर्णय लिए गए प्रमुख मामलों का विश्लेषण करें। 2. चिकित्सा लापरवाही 3. बैंकिंग – बीमा 4. आवास और रियल एस्टेट 5. बिजली और दूरसंचार सेवाएं 6. शिक्षा 7. दोषपूर्ण उत्पाद 8. अनुचित व्यापार व्यवहार
Project /Field Trip:- Visit to Branded Retail Store	

Dr. S. Nath

Song

Penn: S. Tripathi
29/23

20/10/23

Song

n/a

Text Books, Reference Books, other resources

1. Dutta, Consumerism and Consumer protection in India, Himalaya publication Nagpur
2. Khanna, S.R., Hanspal, S., & Awasthi, H.K. (2007). Consumer Affairs Hyderabad: Orient Blackswan.
3. Choudhary, R.N.P. (2005), Consumer Protection Law Provisions and Procedure. New Delhi : Deep & Deep Publications Pvt. Ltd.
4. Gamesan, G., & Sumathy, M. (2012), Globalisation and Consumerism : Issues and Challenges. New Delhi : Regal Publications.
5. Kapoor, S. (2019), Consumer Affairs and Customer Care, Delhi Galgotia Publishing Company, Lerner , A.P. (1972)

Suggested equivalent online courses: e- reading:

1. <https://edurev.in/t/73048/Chapter-Notes-Chapter-12-Consumer-Protection-BST->
2. <https://gdcboysang.ac.in/About/droid/upload/CP-Bcom6thSem.pdf>
3. <https://Isms.ac/wp-content/upload/2023/02/12.pdf>
4. <https://www.k-state.edu/engagement/docs/pdfs/Session%201-%20Option%203%201.pdf>
5. Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpeglefomdkaj/https://www.srcc.edu/sites/default/files/Cutomer%20Affairs%20and%20Customer%20Care%20by%20Kavita%20Kamboj.pdf
6. Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpeglefomdkaj/https://iritm.indianrailways.gov.in/instt/upload/files/1436167821091Notes%20%on20Consumer%20Protection%20Law.pdf

C

Suggested Continuous Evaluation Methods:

Maximum Marks: 100		
Continuous Comprehensive Evaluation 30 marks (CCE): Term End Exam Theory 70 marks		
Internal Assessment : Continuous Comprehensive Evaluation (CCE): 30 Marks	There shall be 4 class tests of 10 marks each, out of which the 3 best scores are to be taken into account.	10+10+10= 30
External Assessment: Term End Exam (Theory) 70 Time : 03:00 Hrs.	<p>Section (A) 10 Marks (a) Objective questions – 5 (b) Very Short Answer type question – 5 (word limit 50 words)</p> <p>Section (B) 24 Marks: Short Answers Type Questions 1 question from each unit (word limit – 250 words) 4 to be attempted out of 7 given questions</p> <p>Section (C) 36 Marks: Long answer type questions (word limit 500 words) 4 to be attempted out of 7 given questions</p>	<p>10 question 01 marks each - 10</p> <p>4 question 06 marks each - 24</p> <p>4 questions 09 marks each - 36</p>
		Total 70