

Part A Introduction		
Program:	Degree Course	Level –IIIrd Year
		Session: 2023-24
Course Code	V3- COM-REMT	
Course Title	CONSUMER AFFAIRS AND CUSTOMER CARE	
Course Type	Vocational	
Pre-requisite (if any)	No	
Course Learning outcomes (CLO)	<p><b>After completion of course, students will be able to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• know the concept of consumer, consumer buying process, consumer dissatisfaction and consumer markets and their related formats;</li> <li>• learn about consumer rights and various standards for consumer protection in India;</li> <li>• learn about consumer protection available under various laws;</li> <li>• analyse the role of industry regulators in consumer protection;</li> <li>• learn about various issues related to consumer affairs</li> </ul>	
Expected Job Role / career opportunities	Front Desk Manager, Retail Store Manager, Manager of Consumer Affairs, Cashiers, Call Center Representatives, Teller, Flight Attendants, Patient coordinators, Guest Service Agent etc....	
Credit Value	2 (Theory) + 2 (Practical) = 04	
Part B- Content of the Course		
Total No. of Lectures + Practical (in hours per week): L-1 Hr / P-1 Lab Hr (=2 Hrs)		
Total No. of Lectures/ Practical: L-30 /P-30 (60 Hrs)		
Module	Topics	No. of lectures (Total 30)
I	<b>Introduction-</b> Concept of Consumer, Consumer buying process and Post-Purchase behaviour, Factors affecting voicing of consumer grievances, Alternatives available to Dissatisfied Consumers: 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, Concept of Price in Retail and Wholesale, Maximum Retail Price (MRP), Fair Price, GST, labelling and packaging and relevant laws, Legal Metrology.	10
II	<b>Role of Industry Regulators in Consumer Protection -</b> Banking: RBI and Banking Ombudsman Insurance: IRDA and Insurance Ombudsman Telecommunication: TRAI	10

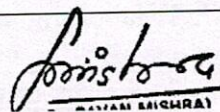
	Food Products: FSSAI Electricity Supply: Electricity Regulatory Commission Real Estate Regulatory Authority	
III	<b>Contemporary Issues in Consumer Affairs-</b> Evolution of Consumer Movement in India, Formation of consumer organisations and their role in consumer protection, Misleading Advertisements and sustainable consumption, National Consumer Helpline, Comparative Product testing, Sustainable consumption and energy ratings.	10

Practical		No. of lecture
	The learners are required to: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse leading Cases decided under Consumer Protection law by Supreme Court/National Commission:</li> <li>2. Medical Negligence;</li> <li>3. Banking; Insurance;</li> <li>4. Housing &amp; Real Estate;</li> <li>5. Electricity and Telecom Services;</li> <li>6. Education;</li> <li>7. Defective Products;</li> <li>8. Unfair Trade Practices.</li> <li>9.</li> </ol>	30

### Part C-Learning Resources

#### Text Books, Reference Books, Other resources

1. Dutta , Consumerism and Consumer protection in India, Himalaya publication ,Nagpur
2. Khanna, S. R., Hanspal, S., Kapoor, 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. Ganesan, 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).
6. Misra, S. & Chadah, S. (2012). Consumer Protection in India: Issues and Concerns. New Delhi: Indian Institute of Public Administration.
7. Rajyalaxmi, R. (2012). Consumer is King. Prayagraj: Uttar Pradesh: Universal Law Publishing Company.
8. Reena Yadav, Deepti Gupta , Consumer Affairs And Customer Care, JSR Publishing House



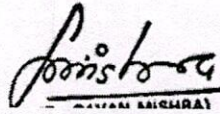
(PROF. PAVAN MISHRA)

Chairman

Central Board of Studies (Commerce)

**Suggested equivalent online courses: e-reading:**

1. <https://www.kopykitab.com/blog/wp-content/uploads/2020/05/Class-12-Chapter-12-Business-Studies-Revision-Notes.pdf>
2. <https://edurev.in/t/73048/Chapter-Notes-Chapter-12-Consumer-Protection--BST->
3. <https://gdcboysang.ac.in/About/droid/uploads/CP-Bcom6thSem.pdf>
4. <https://lsms.ac/wp-content/uploads/2023/02/12.pdf>
5. <https://www.k-state.edu/engagement/docs/pdfs/Session%201-%20Option%203%201.pdf>
6. Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.srcc.edu/sites/default/files/Customer%20Affairs%20and%20Customer%20Care%20by%20Kavita%20Kamboj.pdf
7. Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://iritm.indianrailways.gov.in/institt/uploads/files/1436167821091-Notes%20on%20Consumer%20Protection%20Law.pdf



(PROF. PAVAN MISHRA)

Chairman

Central Board of Studies (Commerce)

Department of Higher Education Govt. of M.P.

भाग अ - परिचय		
कार्यक्रम:	डिग्री कोर्स	तृतीय वर्ष
		सत्र:2023-24
पाठ्यक्रम का कोड	V3-COM-REMT	
पाठ्यक्रम का शीर्षक	उपभोक्ता मामले और ग्राहक सेवा	
पाठ्यक्रम का प्रकार :	व्यावसायिक	
पूर्वापेक्षा (Prerequisite)	नहीं	
पाठ्यक्रम अध्ययन की परिलब्धियां (कोर्स लर्निंग आउटकम) (CLO)	<p>कोर्स पूरा होने के बाद, छात्र निम्न में सक्षम होंगे:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपभोक्ता की अवधारणा, उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया, उपभोक्ता असंतोष और उपभोक्ता बाजार और उनके संबंधित स्वरूपों को जानना;</li> <li>भारत में उपभोक्ता अधिकारों और उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न मानकों के बारे में जानना ;</li> <li>विभिन्न कानूनों के तहत उपलब्ध उपभोक्ता संरक्षण के बारे में जानना</li> <li>उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग नियामकों की भूमिका का विश्लेषण कर सकेंगे;</li> <li>उपभोक्ता मामलों से संबंधित विभिन्न मुद्दों के बारे में जानना</li> </ul>	
अपेक्षित रोजगार / करियर के अवसर	फ्रंट डेस्क मैनेजर, रिटेल स्टोर मैनेजर, उपभोक्ता मामलों के प्रबंधक, कैशियर, कॉल सेंटर प्रतिनिधि, गणक, फ्लाइट अटेंडेंट, रोगी समन्वयक, अतिथि सेवा एजेंट आदि...।	
क्रेडिट मान	2 (Theory) + 2 (Practical) = 4	
भाग ब- पाठ्यक्रम की विषयवस्तु		
व्याख्यानों की कुल संख्या + प्रैक्टिकल (प्रति सप्ताह घंटों में): व्याख्यान -2 घंटे / प्रैक्टिकल अवधि -2 घंटे		
व्याख्यान/प्रैक्टिकल की कुल संख्या : L-30hrs/P-30hrs		
मॉड्यूल	विषय	घंटे

भाग स- अनुशासित अध्ययन संसाधन

I	परिचय- उपभोक्ता की अवधारणा, उपभोक्ता की खरीद प्रक्रिया और खरीद के बाद का व्यवहार, उपभोक्ता शिकायतों को प्रभावित करने वाले कारक, असंतुष्ट उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध विकल्प: निजी कार्रवाई और सार्वजनिक कार्रवाई; 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 के संदर्भ में ई-कॉमर्स, खुदरा और थोक मूल्य की अवधारणा, अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी), उचित मूल्य, जीएसटी, लेबलिंग और पैकेजिंग और प्रासंगिक कानून, विधिक मापविज्ञान(मैट्रोलोजी)।	10
II	उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग नियामकों की भूमिका - बैंकिंग: आरबीआई और बैंकिंग लोकपाल बीमा: आई.आर.डी.ए.और बीमा लोकपाल दूरसंचार: ट्राई खाद्य उत्पाद: एफएसएसएआई विद्युत आपूर्ति: विद्युत नियामक आयोग रियल एस्टेट नियामक प्राधिकरण	10
III	उपभोक्तामामलोंमेंसमसामयिकमुद्दे- भारतमेंउपभोक्ताआंदोलनकाविकास, उपभोक्तासंगठनोंकागठनऔरउपभोक्तासंरक्षणमेंउनकीभूमिका, भ्रामकविज्ञापनऔरटिकाऊखपत, राष्ट्रीयउपभोक्ताहेल्पलाइन, तुलनात्मकउत्पादपरीक्षण, सततखपतऔरऊजरिटिंग।	10
प्रायोगिक पाठ्यक्रम		30
	शिक्षार्थियों के लिए आवश्यक हैं: 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 :		

पाठ्य पुस्तकें, संदर्भ पुस्तकें, अन्य संसाधन

1. इन्द्रजीत सिंह, उपभोक्ता संरक्षणविधि,

2. संतोष खन्ना, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और उपभोक्ता अधिकारसूचना और प्रसारण, प्रकाशन विभाग, भारत सरकार, मंत्रालय

3. डॉ. उपभोक्ता संरक्षणविधि, एस. पी. गुप्ता, ईस्टर्न बुक कंपनी, नई दिल्ली

4. Dutta, Consumerism and Consumer protection in India, Himalaya publication, Nagpur

5. Khanna, S. R., Hanspal, S., Kapoor, S., & Awasthi, H. K. (2007). Consumer Affairs. Hyderabad: Orient Blackswan.

6. Choudhary, R. N. P. (2005). Consumer Protection Law Provisions and Procedure. New Delhi: Deep & Deep Publications Pvt. Ltd.

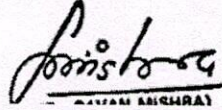
7. G., & Sumathy, M. (2012). Globalisation and Consumerism: Issues and Challenges.

अनुशंसित डिजिटल प्लेटफॉर्म वेबलिनक

1. <https://www.kopykitab.com/blog/wp-content/uploads/2020/05/Class-12-Chapter-12-Business-Studies-Revision-Notes.pdf>

2. <https://edurev.in/t/73048/Chapter-Notes-Chapter-12-Consumer-Protection--BST->

3. <https://gdcbosang.ac.in/About/droid/uploads/CP-Bcom6thSem.pdf>  
<https://lsms.ac/wp-content/uploads/2023/02/12.pdf>



(PROF. PAVAN MISHRA)  
CHAIRMAN

Central Board of Studies (Commerce)  
Department of Higher Education Govt. of M.P.