सी.सी.पी.

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण पत्र
(संशोधित)

(सी.सी.पी.)

सत्रीय कार्य
(2021)

पाठ्यक्रम कोड : सी.सी.पी.

इग्नू
जन-जन का विश्वविद्यालय
विधि विद्यापीठ
इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली–110068

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण पत्र
(सी.सी.पी.)

प्रिय विद्यार्थी,

जैसा कि कार्यक्रम दर्शिका में स्पष्ट किया गया है, आपको उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण पत्र पाठ्यक्रम के लिए आपको तीन सत्रीय कार्य करने होंगें। प्रत्येक शिक्षक सत्रीय कार्य (TMA) के 100 अंक हैं। सत्रीय कार्यों का खंडवार विवरण इस प्रकार है :

सत्रीय कार्य–1 (टी.एम.ए.) – सीपीआई–101 : उपभोक्ता एवं उपभोक्ता संरक्षण कानून
सत्रीय कार्य–2 (टी.एम.ए.) – सीपीआई–102 : उपभोक्ता शिकायतों का निवारण : विभिन्न हितधारकों की भूमिका
सत्रीय कार्य–3 (टी.एम.ए.) – सीपीआई–103 : उपभोक्ता संरक्षण मुद्दे

सत्रीय कार्य लिखने से पहले कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों को अवश्य पढ़ लीजिए। कार्यक्रम दर्शिका में निर्देश आपको अलग से भेजे गए हैं।

जमा करना : सत्रीय कार्य निम्नलिखित सूची के अनुसार जमा किया जाना चाहिए :

सत्रीय कार्य संख्या	जमा करने की तिथि	कहाँ भेजें
सत्रीय कार्य–1 (टी.एम.ए.) सीपीआई–101,102,103	जनवरी सत्र में प्रवेश प्राप्त विद्यार्थियों के लिए – **31 मार्च, 2021**	आपके अध्ययन केन्द्र/क्षेत्रीय केन्द्र के समन्वयक के पास
सत्रीय कार्य–1 (टी.एम.ए.) सीपीआई–101,102,103	जुलाई सत्र में प्रवेश प्राप्त विद्यार्थियों के लिए – **30 सितंबर, 2021**	आपके अध्ययन केन्द्र/क्षेत्रीय केन्द्र के समन्वयक के पास

सत्रीय कार्य–1
टी.एम.ए.–1
उपभोक्ता एवं उपभोक्ता संरक्षण कानून

पाठ्यक्रम कोड : सी.पी.आई–101
सत्रीय कार्य कोड : एएसएसटी–1/टीएमए–1/2021
कुल अंक : 100

सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए। उत्तर अपने शब्दों में लिखिए। **(अंक)**

1. निम्नलिखित पर संक्षेप में चर्चा कीजिए।
   (क) क्रय प्रेरणा का वर्गीकरण। (5)
   (ख) उपभोक्ता के प्रकार। (5)

2. उपभोक्ता कौन है ? निर्णय विधियों की सहायता से विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

3. उपभोक्ताओं पर विज्ञापन के प्रभावों से संबंधित मुकदमें (यदि कोई है तो) की सहायता से विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

4. उपभोक्ता आंदोलन की उपलब्धियों पर संबंधित मुकदमें (यदि कोई है तो) की सहायता से विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

5. निम्नलिखित पर संक्षेप में चर्चा कीजिए।
   (क) उपभोक्ता इंटरनेशनल (कंज्युमर इंटरनेशनल (सी.आई.)) की उत्पत्ति। (5)
   (ख) उपभोक्ता को संरक्षण की आवश्यक्ता क्यों है ? (5)

6. उपभोक्ताओं के छः अधिकारों का कार्य–क्षेत्र और महत्व पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

7. निम्नलिखित पर संक्षेप में चर्चा कीजिए।
   (क) उपभोक्ता पर्यावरण। (5)
   (ख) उपभोक्ता जागरूकता और सशक्तिकरण के कदम। (5)

8. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए।
   (क) मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986। (5)
   (ख) प्रतियोगिता अधिनियम, 2002। (5)

9. कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी पर विस्तृत नोट लिखिए। (10)

10. निम्नलिखित उपभोक्ता संबंधित मुकदमों पर चर्चा कीजिए :
    (क) इंडियन एयरलाइंस। (5)
    (ख) चिकित्सा लापरवाही। (5)

सत्रीय कार्य–2
टी.एम.ए.–1
उपभोक्ता शिकायतो का निवारण : विभिन्न हितधारकों की भूमिका

पाठ्यक्रम कोड : सी.पी.आई–102
सत्रीय कार्य कोड : एएसएसटी–2 / टीएमए–1 / 2021
कुल अंक : 100

सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए। उत्तर अपने शब्दों में लिखिए। **(अंक)**

1. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद कोड़ की विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

2. तीन उपभोक्ता संरक्षण इकाइयों (जिला फोरम, राज्य कमीशन तथा राष्ट्रीय कमीशन) पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

3. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए।
   (क) जागो ग्राहक जागो अभियान। (5)
   (ख) उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन सशक्तिकरण (सी.ओ.आर.ई.) (5)

4. भारतीय उद्योगों के संगठन (सी.आई.आई.) द्वारा की गई प्रमुख पहल तथा महत्वपूर्ण कार्य पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

5. संगठनों को व्यवहार्य और प्रभावी बनाने के लिए सुझावों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की मुख्य विशेषताओं और कार्यों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

7. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) की भूमिका पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

8. राष्ट्रीय स्तर पर लोकपाल के औचित्य, संरचना, अधिकार क्षेत्र और राज्य स्तर पर लोकायुक्तों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

9. प्रभावी अभियान तथा एडवोकेसी कार्यक्रमों की रणनीति पर विस्तार से टिप्पणी लिखिए। (10)

10. उपभोक्ता इंटरनेशनल (कंज्युमर्स इंटरनेशनल) की गतिविधियों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

सत्रीय कार्य–3
टी.एम.ए.–1
उपभोक्ता संरक्षण मुद्दे

पाठ्यक्रम कोड : सी.पी.आई–103
सत्रीय कार्य कोड : एएसएसटी–3/टीएमए–1/2021
कुल अंक : 100

सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए। उत्तर अपने शब्दों में लिखिए। **(अंक)**

1. उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशानिर्देश 1985 जिसमें 1999 में विस्तार एवं 2015 में संशोधन सम्मिलित है पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ताओं के छः अधिकारों की विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

3. संयुक्त राज्य अमेरिका में उपभोक्ता संरक्षण कानून पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

4. क्रय की गई वस्तु में दोषों या आपके द्वारा काम पर रखी गई सेवा में कमी पर आरोप लगाते हुए निम्नलिखित मॉडल फार्म तैयार कीजिए :
   (क) शिकायतकर्ता की शिकायत पर प्रतिवादी की तरफ से लिखित बयान। (5)
   (ख) नोटिस का मॉडल फार्म, शिकायत, हलफनामा तथा शिकायत दर्ज करने से पहले जवाब दे। (5)

5. निर्णीत मुकदमों की सहायता से चिकित्सीय लापरवाही पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

6. एफ.एस.एस.ए.आई. अधिनियम, 2006 के प्रवर्तन से संबंधित प्रावधानों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

7. नये भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के उद्देश्यों तथा मुख्य विशेषताओं पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

8. वस्तु से संबंधित मुकदमों पर चर्चा कीजिए :
   (क) बीज निगम (राष्ट्रीय बीज निगम लिमिटेड़) द्वारा किसानों को बेचे जाने वाले दोषपूर्ण बीज बनाम मधुसूदन रेड्डी। (5)
   (ख) शीत पेय की बोतल में ब्लेड़ (हिंदुस्तान कोका–कोला बेवरेज्स प्राइवेट लिमिटेड़ बनाम वी.एस. सुब्बयान)। (5)

9. बैंकिंग लोकपाल योजना (1995, 2002 और 2006) पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)

10. "आवास" से संबंधित उपभोक्ता कानून निर्णयों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (10)