

**CERTIFICATE IN CONSUMER PROTECTION
(REVISED)(CCP)**

Term-End Examination

December, 2018

00211

**CPI-102 : REDRESSAL OF CONSUMER
GRIEVANCES : ROLE OF VARIOUS STAKEHOLDERS**

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note :

- (i) *All parts are compulsory.*
- (ii) *Part A : All questions are compulsory. Each question carries two marks.*
- (iii) *Part B : Answer any five questions. Each question carries ten marks.*
- (iv) *Part C : Answer any two questions. Each question carries fifteen marks.*

PART A

Explain in brief the following :

10×2=20

1. Protest Marches by Consumers
2. Consumer Grievance Redressal Cell (CGRC)
3. Insurance Ombudsman

- 4. Consummatory Messages**
- 5. Objectives of Advertisement Standards Council of India (ASCI)**
- 6. District Consumer Protection Council (DCPC)**
- 7. Private Mediation**
- 8. Conciliation**
- 9. Right to Seek Redressal**
- 10. Voluntary Consumer Organisations**

PART B

Answer any five questions. Each question carries ten marks.

5×10=50

11. Highlight the importance of Advertisements on Consumers.
12. Discuss the salient features of Advertisement Standards Council of India (ASCI).
13. Write a note on Consumer Online Resource and Empowerment Centre (CORE).
14. Discuss the basic requirements of a Consumer Organisation.
15. Discuss the stages involved in resolving consumer issues by National Consumer Helpline (NCH).
16. What is Lok Adalat ? What are the advantages and disadvantages of Lok Adalat ?
17. Write a note on Consumer International's activities.
18. Discuss the 'Alternative view' on Managerial Processes in an NGO.

PART C

Answer any **two** questions. Each question carries **fifteen** marks.

2×15=30

19. What constitutes Legal Metrology ? Discuss the salient features of the Legal Metrology Act, 2009.
 20. Discuss in detail the functions of Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI).
 21. Discuss the rationale behind the institution of Lokpal at the Centre and Lokayukta in the States. What are their role, structure and jurisdiction ?
 22. Discuss in detail the strategies of an Effective Campaign and Advocacy Programmes.
-

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

सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 2018

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायतों का निवारण : विविध
हितधारकों की भूमिका

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट :

- (i) सभी भाग अनिवार्य हैं ।
- (ii) भाग क : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं । प्रत्येक प्रश्न के 2 अंक हैं ।
- (iii) भाग ख : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं ।
- (iv) भाग ग : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं ।

भाग क

निम्नलिखित की संक्षेप में व्याख्या कीजिए :

10×2=20

1. उपभोक्ताओं द्वारा विरोध प्रदर्शन
2. उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सी.जी.आर.सी.)
3. बीमा लोकपाल

4. उपभोगमूलक संदेश
5. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् (ए.एस.सी.आई.) के उद्देश्य
6. जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद् (डी.सी.पी.सी.)
7. निजी मध्यस्थता
8. सुलह
9. शिकायतों के निवारण का अधिकार
10. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन

भाग ख

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं ।

5×10=50

11. उपभोक्ताओं पर विज्ञापनों के महत्त्व पर प्रकाश डालिए ।
12. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् (ए.एस.सी.आई.) की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।
13. उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन एवं अधिकारिता केन्द्र (कोर) पर एक टिप्पणी लिखिए ।
14. उपभोक्ता संगठन के लिए बुनियादी आवश्यकताओं की चर्चा कीजिए ।
15. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) द्वारा उपभोक्ता मुद्दों के निपटान में सम्मिलित चरणों की चर्चा कीजिए ।
16. लोक अदालत क्या है ? लोक अदालत के लाभ एवं दोष क्या हैं ?
17. कंज्यूमर इंटरनेशनल के कार्यकलापों पर एक टिप्पणी लिखिए ।
18. गैर-सरकारी संगठन की प्रबंधकीय प्रक्रियाओं पर “वैकल्पिक दृष्टिकोण” की चर्चा कीजिए ।

भाग ग

किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं ।

2×15=30

19. विधिक मापविज्ञान का गठन कैसे होता है ? विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।
20. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग महासंघ (फिक्की) के प्रकार्यों की सविस्तार चर्चा कीजिए ।
21. केन्द्रीय स्तर पर लोकपाल और राज्य स्तरों पर लोकायुक्त की नियुक्ति के तर्काधारों की चर्चा कीजिए । इनकी भूमिका, संरचना एवं क्षेत्राधिकार क्या हैं ?
22. प्रभावी अभियान और पक्ष-समर्थन कार्यक्रमों की रणनीतियों की सविस्तार चर्चा कीजिए ।