

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER PROTECTION**

Term-End Examination 01341
June, 2014

**CPI (Revised) : CONSUMER PROTECTION -
ISSUES**

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

(Weightage: 70%)

Note : CPI (Revised) should be attempted by only those candidates who have taken admission from July, 2009 session.

-
- Note :** (i) *Attempt any two questions from Section-I in about 600 words. Each question carries 20 marks.*
- (ii) *Attempt any four questions from Section-II in about 300 words. Each question carries 10 marks.*
- (iii) *Attempt any four questions from Section-III in about 150 words. Each question carries 5 marks.*
-

SECTION - I

Attempt **any two** of the following questions in about **600** words. Each question carries **20** marks. **2x20=40**

1. List some of important consumer problems in India and discuss any one in detail.
2. "Consumer rights of responsibilities go together". Explain with illustrations.

3. What was the need to pass the Consumer Protection Act, 1986 when already a large number were existing ? Discuss.
4. Define consumer education. Name some of the programmes of consumer education in India and discuss any one in detail.

SECTION - II

Attempt any four of the following questions in about 300 words. Each question carries 10 marks. 4x10=40

5. List the salient features of the Consumer Protection Act, 1986.
6. Discuss in detail the procedure of filing a complaint before the consumer forums for redressal.
7. Give a critical account if the role of following in Consumer Protection :
 - (a) Media
 - (b) Consumer co-operatives
8. Define Adulteration. What steps have been taken to solve the problems of Food Adulteration ?
9. What is Consumer Movement ? Give a brief account of evolution of Consumer Movement in India.
10. List some of the important consumer protection organisations in India and discuss in detail the functioning of any one of them.

11. Do you think that traders and service providers can play an important role in consumer protection ? Explain with illustrations.
12. Define 'label'. What is a 'good label' ?

SECTION - III

Write short notes on any four of the following in
about 150 words. 4x5=20

13. "Banking Ombudsman Scheme"
 14. Public Distribution Scheme
 15. Unfair Trade-practices
 16. Procedure to make complaints under Consumer Protection Act, 1986
 17. Consumer Education
 18. Standard and standardisation
-

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

जून, 2014

सी.पी.आई. (संशोधित) : उपभोक्ता संरक्षण - मुद्दे

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

(कुल का 70%)

नोट : यह प्रश्न पत्र केवल उन विद्यार्थियों के लिए है जिन्होंने सी.पी.आई. में पंजीकरण जुलाई 2009 में कराया है।

- नोट : (i) भाग-I से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है।
- (ii) भाग-II से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 300 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।
- (iii) भाग-III से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

भाग - I

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है। $2 \times 20 = 40$

1. भारत में कुछ महत्वपूर्ण उपभोक्ता समस्याओं का उल्लेख कीजिए और किसी एक की विस्तार से चर्चा कीजिए।
2. "उपभोक्ता अधिकार और उत्तरदायित्व साथ-साथ चलते हैं।" उदाहरण देकर स्पष्ट कीजिए।

3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को पारित करने की क्या आवश्यकता थी जब पहले ही अनेक अधिनियम (कानून) मौजूद थे? चर्चा कीजिए।
4. उपभोक्ता शिक्षा को परिभाषित कीजिए। भारत में कुछ उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों के नाम बताइए और किसी एक की विस्तार से चर्चा कीजिए।

भाग-II

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** प्रश्नों के उत्तर लगभग **300 शब्दों** (प्रत्येक) में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न **10 अंक** का है।

4x10=40

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की प्रमुख विशेषताएँ बताइए।
6. उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के समक्ष शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया की विस्तार से चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता संरक्षण में निम्नलिखित की भूमिका का आलोचनात्मक विवरण प्रस्तुत कीजिए :
 - (a) मीडिया
 - (b) उपभोक्ता सहकारी समितियाँ
8. अपमिश्रण (मिलावट) को परिभाषित कीजिए। खाद्य अपमिश्रण की समस्याओं का समाधान करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?
9. उपभोक्ता आंदोलन क्या है? भारत में उपभोक्ता आंदोलन के विकास का संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कीजिए।

10. भारत में कुछ उपभोक्ता संरक्षण संगठनों का उल्लेख कीजिए और इनमें से किसी एक संगठन की कार्यप्रणाली पर विस्तार से चर्चा कीजिए।
11. क्या आपके विचार में व्यापारी और सेवा प्रदाता उपभोक्ता संरक्षण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं? उदाहरण देकर समझाइए।
12. 'लेबल' को परिभाषित कीजिए। एक 'अच्छा लेबल' क्या होता है?

भाग -III

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** पर लगभग **150** शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए।

4x5=20

13. बैंकिंग ओमबड्समैन स्कीम
14. सार्वजनिक वितरण प्रणाली
15. अनुचित व्यापारिक व्यवहार
16. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत करने की प्रक्रिया
17. उपभोक्ता शिक्षा
18. मानक और मानकीकरण