

No. of Printed Pages : 8

CPI-102

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

**Term-End Examination****June, 2019**

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

*Time : 3 Hours**Maximum Marks : 100*

---

*Note : All Parts are compulsory.*

*Part-A : All questions are compulsory. Each  
question carries 2 marks.*

*Part-B : Answer any five questions. Each  
question carries 10 marks.*

*Part-C : Answer any two questions. Each  
question carries 15 marks.*

---

---

**Part-A****Explain in brief the following :****2 each****1. Written Protests**

2. Consumer Co-ordination Council (CCC)
3. Correction of Award
4. Instrumental Messages
5. Misleading Advertisement
6. Consumer Online Resource Empowerment (CORE)
7. State Consumer Protection Council (SCPC)
8. Lokpal
9. Court Referred Mediation
10. Right to Choice

### **Part-B**

*Note : Answer any five questions. Each question carries 10 marks.*

11. Discuss the relationship between Media and Society.
12. Discuss the laws governing advertisement.
13. Explain the purpose and functions of 'Grahak Suvidha Kendras'.

14. What are the Do's and Dont's for a Consumer Activist ? Explain in detail.
15. Discuss the powers and duties of 'Banking Ombudsman'.
16. Highlight the differences between Mediation and Conciliation.
17. Write a note on 'Consumers Interpol'.
18. What are the functions performed by consumer organisations and non-governmental organisations in protecting consumer rights ?

### Part-C

*Note : Answer any two questions. Each question carries 15 marks.*

19. Discuss in detail the 'Consumer Welfare Fund' (CWF) with a special focus on the Eligibility, items that qualify for the assistance and the extent of assistance available under CWF.

20. Discuss in detail the functions of Confederation of Indian Industry (CII).
21. Examine those sectors which are prone to consumer Issues and Disputes. Elaborate your answer with illustrations and examples.
22. Elaborate in detail the essentials/pre-requisites of a 'Campaign and Advocacy' programme.

सी. पी. आई.-102

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

सत्रांत परीक्षा

जून, 2019

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

---

नोट : सभी भागों के उत्तर देना अनिवार्य है।

भाग क : सभी प्रश्नों के उत्तर देना अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न 2 अंकों का है।

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

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

---

## भाग—क

निम्नलिखित को संक्षेप में व्यक्त कीजिए : प्रत्येक 2

1. लिखित विरोध
2. उपभोक्ता समन्वय परिषद् (सी. सी. सी.)
3. अॅवार्ड का सुधार
4. यांत्रिक संदेश
5. भ्रामक विज्ञापन
6. उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन और अधिकारिता केन्द्र (कोर)
7. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् (एस. सी. पी. सी.)
8. लोकपाल
9. न्यायालय निर्दिष्ट मध्यस्थता
10. चयन करने का अधिकार

## भाग—ख

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

11. जनसंचार माध्यमों और समाज के संबंध की चर्चा कीजिए।

12. विज्ञापनों को नियंत्रित करने वाले कानूनों की चर्चा कीजिए।
13. 'ग्राहक सुविधा केन्द्रों' के उद्देश्य एवं प्रकार्यों का वर्णन कीजिए।
14. उपभोक्ता कार्यकर्ता के लिए क्या करें और क्या न करें से क्या अभिप्राय है ? सविस्तार लिखिए।
15. 'बैंकिंग लोकपाल' की शक्तियों और कर्तव्यों की चर्चा कीजिए।
16. मध्यस्थता और सुलह के बीच के अंतर पर प्रकाश डालिए।
17. 'उपभोक्ता इंटरपोल' पर एक टिप्पणी लिखिए।
18. उपभोक्ता अधिकारों को संरक्षित करने में उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों द्वारा निभाए जाने वाले प्रकार्य कौन-से हैं ?

#### भाग-ग

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

19. उपभोक्ता कल्याण निधि (सी. डब्ल्यू. एफ.) की सविस्तार चर्चा, सी. डब्ल्यू. एफ. के तहत आवेदक की पात्रता, सहायता-प्राप्ति की शर्तों को पूरा करने वाली मर्दों और उपलब्ध सहायता के विस्तार को विशेष रूप से ध्यान में रखते हुए कीजिए।

20. भारतीय उद्योग परिसंघ (सी. आई. आई.) के प्रकार्यों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
21. उपभोक्ता मुद्दों और विवादों की उत्पत्ति की संभावना वाले क्षेत्रों की जाँच, उचित उदाहरण देते हुए कीजिए।
22. 'अभियान और पक्षसमर्थन' कार्यक्रम के अनिवार्य तत्वों तथा पूर्व शर्तों का सविस्तार वर्णन कीजिए।