

No. of Printed Pages : 8

CPI-102

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

Term-End Examination

June, 2020

**CPI-102 : REDRESSAL OF CONSUMER
GRIEVANCES : ROLE OF VARIOUS STAKE-
HOLDERS**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) All Parts are compulsory.

(ii) Part A : All questions are compulsory.

Each question carries 2 marks.

(iii) Part B : Answer any five questions.

Each question carries 10 marks.

(iv) Part C : Answer any two questions.

Each question carries 15 marks.

P. T. O.

Note : Attempt questions are compulsory. Each question carries 2 marks.

Explain in brief the following :

1. Consummatory Message
2. Consumer Clubs
3. State Consumer Helplines
4. Co-operative Protests
5. State Consumer Protection Council
6. Structure of Lokpal
7. Role of Arbitrator
8. Campaign and Advocacy
9. Right to Healthy Environment
10. Key Objectives of ASCI Code

Part—B

5 × 10 = 50

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

11. Discuss the impact of advertisement on consumers.
12. Discuss the eligibility criteria for seeking consumer welfare fund. What are its items that qualify for assistance ?
13. Write a note on Grahak Suvidha Kendras.
14. Highlight the major activities of a consumer organisation.
15. Explain the functions of Consumer Protection Councils.
16. Discuss the nature of banking services handled by Banking Ombudsman with the help of case laws.

17. Highlight the differences between mediation and conciliation.

Part—C $2 \times 15 = 30$

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

18. Discuss in detail laws forming advertisement.
19. Discuss the role and functions of Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM).
20. Discuss in detail the role of NCH (National Consumer Helpline) in protecting the rights of consumers.
21. Discuss the important activities of Consumers International.

सी.पी.आई.-102

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
(सी. सी. पी.)
सत्रांत परीक्षा
जून, 2020

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायत 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 : कोई पाँच प्रश्न कीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।

(iv) भाग ग : कोई दो प्रश्न कीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं।

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न के 2 अंक हैं।

निम्नलिखित का संक्षेप में वर्णन कीजिए :

1. सम्पूर्ण (उपभोगपरक) संदेश।
2. उपभोक्ता क्लब।
3. राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन।
4. सहकारी विरोध प्रदर्शन।
5. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद।
6. लोकपाल की संरचना।
7. मध्यस्थ की भूमिका।
8. अभियान और हिमायत।
9. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार।
10. ए. एस. सी. आई. कोड के मुख्य उद्देश्य।

निर्देश : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

11. उपभोक्ताओं पर विज्ञापन के प्रभाव की चर्चा कीजिए।
12. उपभोक्ता कल्याणकारी निधि प्राप्ति सम्बन्धी पात्रता-मानदंडों की चर्चा कीजिए। कौन से मद सहायता प्राप्ति के योग्य माने जाते हैं ?
13. ग्राहक सुविधा केन्द्रों पर एक टिप्पणी लिखिए।
14. उपभोक्ता संगठन की प्रमुख गतिविधियों पर प्रकाश डालिए।
15. उपभोक्ता संरक्षण परिषद के प्रकार्यों का वर्णन कीजिए।
16. बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रभावित बैंकिंग सेवाओं की प्रकृति की चर्चा, केस विधियों की सहायता से कीजिए।
17. मध्यस्थता और सुलह के अन्तर पर प्रकाश डालिए।

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

18. विज्ञापनों को नियंत्रित करने वाले कानूनों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
19. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल (एसोसैम) की भूमिका एवं प्रकार्यों की चर्चा कीजिए।
20. उपभोक्ता अधिकार संरक्षण में एन. सी. एच. (राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन) की भूमिका की सविस्तार चर्चा कीजिए।
21. उपभोक्ता इंटरनेशनल की महत्वपूर्ण गतिविधियों पर चर्चा कीजिए।