

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER PROTECTION (CCP)
(Application Oriented Course In
Consumer Studies
Term-End Examination)
June, 2023
ACS-01 : CONSUMER STUDIES**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

- Note :** (i) *Section I : Answer any **two** questions.
Each question carries 20 marks.*
- (ii) *Section II : Answer any **four** questions.
Each question carries 10 marks.*
- (iii) *Section III : Write short notes on any
four. Each note carries 5 marks.*
-
-

Section—I

Note : *Answer any **two** of the following questions in
about **600** words each. Each question carries
20 marks. $2 \times 20 = 40$*

1. Who is a consumer ? Discuss the profile of consumers in India.

2. What is meant by Consumer Movement ? Discuss the different stages of consumer movement and its achievements.
3. Discuss in detail the accepted rights of consumers as contained in the United Nations Guidelines adopted by the United Nations on 9th April, 1995.
4. Discuss in detail the different laws relating to protection of consumer of various services.

Section—II

*Note : Answer any **four** of the following questions in about **300** words each. Each question carries **10** marks. 4×10=40*

5. Discuss Consumerism.
6. What are the different dimensions of consumer environment ? Elaborate.
7. Discuss the concept of consumer responsibility.
8. Write in brief the difference between condition and warranty.
9. What are the different consumer disputes redressal mechanisms ? Discuss.
10. Write a note on Public Interest Litigation (PIL).
11. What are the different types of organisation ? Discuss.

12. Define campaign and advocacy. Discuss the essentials of a campaign and advocacy programme.

Section—III

*Note : Write short notes on any **four** of the following in about **150** words each. Each question carries **5** marks. 4×5=20*

13. Ombudsman
14. Ethical Consumer
15. Consumer Dispute
16. Consumer Dynamics
17. Consumer Movement in America
18. Consumer International

ACS-01

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी. सी. पी.)

(उपभोक्ता अध्ययन में व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2023

ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

-
- नोट : (i) भाग I : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
प्रत्येक प्रश्न के 20 अंक हैं।
- (ii) भाग II : किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।
- (iii) भाग III : किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ
लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं।
-

भाग—I

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

1. उपभोक्ता कौन है ? भारत में उपभोक्ताओं की रूपरेखा
की चर्चा कीजिए।

2. उपभोक्ता आन्दोलन से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ता आन्दोलन के विभिन्न चरणों एवं इसकी उपलब्धियों की चर्चा कीजिए।
3. 9 अप्रैल, 1995 को संयुक्त राष्ट्र द्वारा अंगीकृत संयुक्त राष्ट्र सम्बन्धी दिशा-निर्देशों में समाविष्ट उपभोक्ताओं के स्वीकृत अधिकारों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
4. विविध सेवाओं के अन्तर्गत उपभोक्ताओं के संरक्षण से सम्बन्धित विभिन्न कानूनों की सविस्तार चर्चा कीजिए।

भाग—II

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग 300 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं। 4×10=40

5. उपभोक्तावाद की चर्चा कीजिए।
6. उपभोक्ता परिवेश के विभिन्न आयाम क्या हैं ? सविस्तार लिखिए।
7. उपभोक्ता जिम्मेदारी की संकल्पना की चर्चा कीजिए।
8. शर्त (Condition) और वारंटी (Warranty) के अन्तर को संक्षेप में लिखिए।
9. विभिन्न उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र क्या हैं ? चर्चा कीजिए।
10. जनहित याचिका (पी. आई. एल.) पर एक नोट लिखिए।

11. संगठन के विभिन्न प्रकार क्या हैं ? चर्चा कीजिए।
12. अभियान और पक्ष-समर्थन (हिमायत) की परिभाषा दीजिए। अभियान और पक्ष-समर्थन कार्यक्रम की अनिवार्यताओं की चर्चा कीजिए।

भाग—III

नोट : संक्षेप में किन्हीं चार पर नोट (प्रत्येक) लगभग 150 शब्दों में लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं।

$$4 \times 5 = 20$$

13. लोकपाल।
14. नीतिपरक उपभोक्ता।
15. उपभोक्ता विवाद।
16. उपभोक्ता गतिकी।
17. अमेरिका में उपभोक्ता आन्दोलन।
18. कंज्युमर इंटरनेशनल।