

No. of Printed Pages : 7

CPI-101

**CERTIFICATE IN CONSUMER
PROTECTION (CCP)**

Term-End Examination

June, 2023

**CPI-101 : CONSUMER AND CONSUMER
PROTECTION LEGISLATIONS**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : *This paper consists of three Parts—Part A, Part B and Part C. All Parts are compulsory.*

Part—A

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

1. Consumer International
2. Socio-economic factors which influence consumers

P. T. O.

3. Corporate social responsibility
4. E-commerce and Consumer Protection Act
5. Green Consumer

Part—B

Note : Answer any *five* of the following questions in about **300** words each. Each question carries 10 marks. 5×10=50

6. Write a note on Consumer Satisfaction.
7. What is meant by Consumer Environment ? Discuss the different environments which impact a consumer.
8. How do advertisements influence consumers ? Discuss.
9. What is Consumer Movement ? Discuss the different features of Consumer Movement.
10. “Consumer rights and responsibilities are intertwined together, and without sharing consumer responsibility, consumer will find it very difficult to enjoy their rights on a long-

term basis.” In the light of the above statement discuss consumer responsibility.

11. Discuss the salient features of the Consumer Protection Act.
12. Discuss the procedure of filing a complaint under the Consumer Protection Law in India.

Part—C

Note : Answer any *two* of the following questions in about **500** words each. Each question carries 15 marks. 2×15=30

13. Critically evaluate the various aspects of ‘Consumer buying behaviour’.
14. Write notes on the following :
 - (a) Consumer Education in India
 - (b) Consumer Education : Delivery mechanism.
15. Discuss the features of perfect competition w. r. t. perfectly competitive markets.
16. What is meant by Consumer Categorization ? Discuss.

CPI-101

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र

(सी. सी. पी.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2023

सी.पी.आई.-101 : उपभोक्ता एवं उपभोक्ता

संरक्षण विधान

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : प्रश्न-पत्र तीन भागों में विभाजित है—भाग 'क',
भाग 'ख' और भाग 'ग'। सभी भागों के उत्तर देना
अनिवार्य है।

भाग-क

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

4×5=20

1. कंज्युमर इंटरनेशनल

2. उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले सामाजिक-आर्थिक कारक
3. कार्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी
4. ई-कॉमर्स एवं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम
5. हरित (Green) उपभोक्ता

भाग-ख

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग **300** शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं। 5×10=50

6. उपभोक्ता संतुष्टि पर एक टिप्पणी लिखिए।
7. उपभोक्ता परिवेश से क्या अभिप्राय है ? उपभोक्ता को प्रभावित करने वाले विभिन्न वातावरण कौन-से हैं ? चर्चा कीजिए।

8. विज्ञापन, उपभोक्ता को कैसे प्रभावित करत हैं ? चर्चा कीजिए।
9. उपभोक्ता आंदोलन क्या है ? उपभोक्ता आंदोलन की विभिन्न विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
10. “उपभोक्ताओं के अधिकार और जिम्मेदारियाँ आपस में जड़े हुए हैं और अपनी जिम्मेदारी का निर्वहन किए बिना उपभोक्ता के लिए लम्बे समय के लिए अपने अधिकारों का लाभ उठाना कठिन होगा।” उपभोक्ता जिम्मेदारी की चर्चा, उक्त कथन के मद्देनजर कीजिए।
11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
12. भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराने की कार्यविधि की चर्चा कीजिए।

भाग-ग

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर
(प्रत्येक) लगभग 500 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक
प्रश्न के 15 अंक हैं। 2×15=30

13. 'उपभोक्ता खरीद व्यवहार' के विविध पहलुओं का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए।
14. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :
 - (क) भारत में उपभोक्ता शिक्षा
 - (ख) उपभोक्ता शिक्षा : वितरण तंत्र
15. पूर्ण प्रतियोगिता की विशेषताओं की चर्चा, पूर्ण प्रतियोगी बाजारों को ध्यान में रखते हुए कीजिए।
16. उपभोक्ता वर्गीकरण से क्या अभिप्राय है ? चर्चा कीजिए।