

No. of Printed Pages : 6

**CPI-102**

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

**Term-End Examination**

**June, 2023**

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

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) *All Parts are compulsory.*

(ii) **Part A :** *All any **four** questions. Each question carries 5 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.*

---

---

**Part—A**

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

1. Media awareness

**P. T. O.**

2. Direct Consumer Information Centre
3. Grahak Suvidha Kendra
4. Public Advocacy
5. District Consumer Protection Council

**Part—B**

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

6. Discuss the salient features of Advertising Standards Council of India (ASCI) Code.
7. Discuss the main functions of Confederation of Indian Industry (CII).
8. Discuss the nexus between Voluntary Consumer Organisations (VCOs) and the Consumer Protection Act.
9. Discuss the essentials/pre-requisites of a Campaign and Advocacy Programme.
10. Discuss an alternative view of Managerial Processes.
11. Discuss the importance of 'Lokpal' in India.

12. Discuss the types, advantages and stages involved in the process of mediation.

**Part—C**

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

13. Discuss in detail the campaign 'Jago Grahak Jago'.
14. Discuss in detail the suggestions for making an organisation viable and effective.
15. Discuss in detail the origin, growth and development of 'Consumer Interpol'.
16. Discuss in detail the stages involved in Resolving Consumer Issues by National Consumer Helpline [NCH].

**CPI-102**

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

सत्रांत परीक्षा

जून, 2023

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 :** किन्हीं **चार** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं।

(iii) **भाग ख :** किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।

(iv) **भाग ग :** किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं।

---

**भाग-क**

**नोट :** निम्नलिखित में से किन्हीं **चार** प्रश्नों के उत्तर  
(प्रत्येक) लगभग **150** शब्दों में दीजिए। प्रत्येक  
प्रश्न के 5 अंक हैं। 10×2=20

1. मीडिया जागरूकता

2. जिला उपभोक्ता सूचना केन्द्र
3. ग्राहक सुविधा केन्द्र
4. लोक (हिमायत) पैरोकारी (Public Advocacy)
5. जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

### भाग-ख

**नोट :** किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग 300 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।

$$5 \times 10 = 50$$

6. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् (ए. एस. सी. आई.) कोड की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
7. भारतीय उद्योग परिसंघ (सी. आई. आई.) के मुख्य प्रकार्यों की चर्चा कीजिए।
8. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी. सी. ओ.) और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के आपसी सम्बन्ध की चर्चा कीजिए।
9. अभियान एवं परोकारी (Advocacy) कार्यक्रमों की अनिवार्यताओं/पूर्वापेक्षित बिन्दुओं की चर्चा कीजिए।
10. प्रबन्धकीय प्रक्रमों के वैकल्पिक पक्ष की चर्चा कीजिए।
11. भारत में 'लोकपाल' के महत्व की चर्चा कीजिए।

12. मध्यस्थता के प्रकारों, फायदों एवं इसकी प्रक्रिया में सम्मिलित चरणों की चर्चा कीजिए।

**भाग-ग**

**नोट :** किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग 500 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं।

$$2 \times 15 = 30$$

13. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान की सविस्तार चर्चा कीजिए।
14. किसी संगठन को व्यवहार्य एवं प्रभावी बनाने के सुझावों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
15. 'कंज्युमर इंटरपोल' के उद्भव, संवृद्धि एवं विकास की सविस्तार चर्चा कीजिए।
16. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन. सी. एच.) द्वारा उपभोक्ता मुद्दों को निपटाने में सम्मिलित चरणों की सविस्तार चर्चा कीजिए।