

**CERTIFICATE PROGRAMME IN CONSUMER  
PROTECTION**

**Term-End Examination**

**December, 2017**

**01376**

**CPI (Revised) : CONSUMER PROTECTION  
ISSUES**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

*(Weightage : 70%)*

---

*Note : CPI (Revised) should be attempted by only those candidates who have taken admission from July 2009 Session.*

---

*Note : This question paper has been divided in three sections. All sections are compulsory.*

**SECTION - I**

Attempt any two of the following questions in about 600 words. Each question carries 20 marks.

**2x20=40**

1. Analyse the key principles laid down in the UN Guidelines for Consumer Protection, 1985. What are the factors which necessitated their expansion in 1999 ? Discuss.
2. Discuss the main features of the Consumer Protection Act, 1986. What are the improvements made in the Act by the Consumer Protection (Amendment) Act, 2002 ?

3. What acts constitute Food Adulteration ? Critically analyse the laws and regulations which deal with this problem.
4. Critically evaluate the important judgments of the courts and consumer commissions which expanded the scope of the Consumer Protection Act, 1986 with respect to the Medical Services.

### SECTION - II

Attempt any **four** of the following questions in about 300 words. Each question carries 10 marks.

**4x10=40**

5. Discuss the various rights available to a consumer under the Consumer Protection Act, 1986.
6. Define 'Conditions' under the Sale of Goods Act, 1930. Distinguish them with 'Warranties'.
7. Discuss the remedies available to a consumer in case of the violation of his/her rights provided under the Consumer Protection Act, 1986.
8. Discuss the main features of the Drugs and Magic Remedies Act, 1954.
9. Analyse the main features of the Solvent Extracted Oils, De-oiled Meal and Edible Flour Control Order, 1967 and Vegetable Products Control Order, 1976.

10. Analyse the important judgments related to the rights of consumers with respect to Housing as a service under the Consumer Protection Act, 1986.
11. Discuss the important judgments which expanded the rights of consumers with respect to the Mutual Funds.
12. Define 'Label'. What are the characteristics of a good 'label' ?

### SECTION - III

Write short notes on any four of the followings in about 150 words. Each question carries 5 marks.

13. Trade and Merchandise Marks Act, 1958 4x5=20
  14. AGMARK
  15. Definition of a 'Consumer' under the Consumer Protection Act, 1986.
  16. Bureau of Indian Standards (BIS)
  17. Reasons for the Inordinate delay in settling consumer disputes
  18. Guidelines for filling complaint
-

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2017

सी.पी.आई. ( संशोधित ) : उपभोक्ता संरक्षण - मुद्दे

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

(कुल का 70%)

**नोट :** यह प्रश्न पत्र उन विद्यार्थियों के लिए है जिन्होंने सी पी आई (संशोधित) में पंजीकरण जुलाई 2009 सत्र में अथवा उसके बाद कराया है।

**नोट :** इस प्रश्न पत्र में तीन भाग हैं। सभी भाग अनिवार्य हैं।

भाग - I

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

1. उपभोक्ता संरक्षण, 1985 के लिए यू.एन. दिशा-निर्देशों के मुख्य सिद्धांतों का विश्लेषण कीजिए। वे कौन से कारक हैं जिनके कारण 1999 में इनका विस्तार करना ज़रूरी हो गया, चर्चा कीजिए।
2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए। उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 द्वारा अधिनियम में क्या सुधार किए गए?

3. किन कार्यों को खाद्य अपमिश्रण के अन्तर्गत माना जाता है? इस समस्या से निपटने वाले कानूनों और विनियमों का आलोचनात्मक विश्लेषण कीजिए।
4. चिकित्सा सेवाओं के संदर्भ में, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के कार्यक्षेत्र को विस्तृत करने वाले उपभोक्ता आयोगों और अदालतों के महत्वपूर्ण निर्णयों का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए।

### भाग - II

निम्नलिखित में से किन्हीं चार का उत्तर (प्रत्येक) लगभग 300 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।  $4 \times 10 = 40$

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ता को उपलब्ध विभिन्न अधिकारों की चर्चा कीजिए।
6. माल विक्रय अधिनियम, 1930 के अंतर्गत 'शर्त' को परिभाषित कीजिए। ये वारंटी से कैसे भिन्न है?
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता को प्रदान किए गए अधिकारों के उल्लंघन के मामले में, उसे उपलब्ध उपचारों की चर्चा कीजिए।
8. औषध और चमत्कारिक उपचार अधिनियम, 1954 की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए।

9. विलायक निष्कर्षित तेल, वितेलित आहार और खाद्य आटा नियंत्रण आदेश, 1967 और वनस्पति उत्पादन नियंत्रण आदेश, 1976 के मुख्य विशेषताओं का विश्लेषण कीजिए।
10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत आवास-सेवा के संबंध में उपभोक्ता-अधिकारों से संबंधित महत्वपूर्ण निर्णयों की चर्चा कीजिए।
11. म्युचुअल फंडों के संदर्भ में उपभोक्ताओं के अधिकारों के दायरे का विस्तार करने वाले महत्वपूर्ण निर्णयों की चर्चा कीजिए।
12. 'लेबल' को परिभाषित कीजिए। एक अच्छे 'लेबल' की क्या विशेषताएँ होती हैं?

### भाग - III

निम्नलिखित में से **किन्हीं चार** पर (प्रत्येक पर) लगभग **150 शब्दों** में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

**4x5=20**

13. व्यापार एवं पण्य वस्तु चिह्न अधिनियम, 1958.
14. एगमार्क
15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत 'उपभोक्ता' की परिभाषा
16. भारतीय मानक ब्यूरो (BIS)
17. उपभोक्ता विवादों को निपटाने में अनावश्यक विलंब के कारण
18. शिकायत दर्ज कराने के लिए मार्गदर्शी निर्देश