

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

**Term-End Examination**

**February, 2021**

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

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

**Note :**

- (i) *The question paper is divided into three parts – Part A, Part B and Part C.*
- (ii) *All parts are compulsory.*

**PART A**

*Write short notes on **four** of the following questions in about **200** words each. Each question carries **5** marks.*

*4×5=20*

1. Relationship between Media and Society.
2. Jurisdiction of State Commission.
3. Characteristics of NGOs
4. Need for enhanced media in the present day context
5. Objectives and purpose behind the establishment of Consumer Protection Unit.

## **PART B**

*Answer any **five** of the following in about **400** words each. Each question carries **10** marks.*

*5×10=50*

- 6.** Discuss the functions and role of PHD Chamber of Commerce and Industry.
- 7.** Discuss the basic requirements for an organisation.
- 8.** Discuss the objectives of Consumer Protection Councils (CPCs) provided under the CPA, 1986.
- 9.** Discuss and analyse the sectors where 'quality of service' benchmarks have yet to be established.
- 10.** Discuss the procedure for filing a complaint with Banking Ombudsman.
- 11.** What is mediation ? Discuss the stages of mediation.
- 12.** Discuss the dynamics of an organisation along with the need for structuring.

## PART C

Answer any **two** questions in about **600** words each.

Each question carries **15** marks.

2×15=30

13. Discuss in detail the laws governing Advertisements.
  14. Discuss in detail the role, functions and objectives of National Consumer Helpline.
  15. Discuss in detail the response/support/cooperation recalled from manufacturers and service providers.
  16. Discuss in detail the role, functions and structure of Consumers International (CI).
-

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

सत्रांत परीक्षा

फरवरी, 2021

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायतों का निवारण : विविध  
हितधारकों की भूमिका

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट :

- (i) प्रश्न-पत्र तीन भागों - भाग क, भाग ख और भाग ग में विभाजित है।
- (ii) सभी भाग अनिवार्य हैं।

भाग क

किन्हीं चार पर लगभग 200 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 प्रश्न हैं।

4×5=20

1. संचार-माध्यमों (मीडिया) और समाज के बीच संबंध
2. राज्य आयोग का क्षेत्राधिकार
3. गैर-सरकारी संगठनों की विशेषताएँ
4. वर्तमान संदर्भ में संवर्धित मीडिया की आवश्यकता
5. उपभोक्ता संरक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना के लक्ष्य एवं उद्देश्य

## भाग ख

निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं पाँच के उत्तर लगभग 400 शब्दों (प्रत्येक) में लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं। 5×10=50

6. वाणिज्य एवं उद्योग के पी.एच.डी. चेम्बर के प्रकार्यों एवं भूमिका की चर्चा कीजिए।
7. संगठन की बुनियादी आवश्यकताओं की चर्चा कीजिए।
8. सी.पी.ए., 1986 के तहत स्थापित उपभोक्ता संरक्षण परिषदों (सी.पी.सी.) के उद्देश्यों की चर्चा कीजिए।
9. ऐसे क्षेत्रों की चर्चा एवं विश्लेषण कीजिए जहाँ 'सेवा गुणवत्ता' बेंचमार्कों को स्थापित करना अभी बाकी है।
10. बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कराने की विधि की चर्चा कीजिए।
11. मध्यस्थता क्या है ? मध्यस्थता के चरणों की चर्चा कीजिए।
12. संगठन-गतिशीलता की चर्चा, संरचनात्मक रचना की आवश्यकता सहित कीजिए।

## भाग ग

निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं दो के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं।  $2 \times 15 = 30$

13. विज्ञापनों को नियंत्रित करने वाले क़ानूनों की चर्चा सविस्तार कीजिए।
  14. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की भूमिका, प्रकार्यों एवं उद्देश्यों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
  15. विनिर्माताओं एवं सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित प्रतिक्रिया/सहायता/सहयोग की सविस्तार चर्चा कीजिए।
  16. कन्ज़्युमर्स इंटरनेशनल (सी.आई.) की भूमिका, प्रकार्यों और संरचना की सविस्तार चर्चा कीजिए।
-