

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

Term-End Examination

December, 2021

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

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note :

- (i) *This 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 any **four** of the following from this part in about **200** words. Each note carries **5** marks.*

4×5=20

- 1. Media and the Objectives of Businessmen**
- 2. Misleading Advertisement**
- 3. Written Protests**
- 4. Concept of Consumerism**
- 5. Right to Consumer Education**

PART B

Answer any **five** of the following in about **400** words each. Each question carries **10** marks. 5×10=50

6. Write a note on Consumer Interpol.
7. Discuss the objectives for any kind of advertisements.
8. Write a note on Bureau of Indian Standards (BIS).
9. Write a note on Confederation of Indian Industry (CII).
10. Discuss the role played by the institution of Ombudsman in redressing the grievances of citizens.
11. What is meant by Campaign and Advocacy ? Discuss the different types of Advocacy.
12. Write a note on Consumer Rights and its expansion.

PART C

Answer any **two** of the following questions in about **600** words each. Each question carries **15** marks. $2 \times 15 = 30$

13. Discuss Consumer Welfare Fund. Explain the eligibility for Consumer Welfare Fund.
 14. Write a note on the objectives, membership and registration of organisation.
 15. Write a note on nature of Non-Governmental Organisations (NGOs). Also discuss the role of management in NGOs.
 16. What do you understand by Conciliation ? Differentiate between Conciliation and Mediation.
-

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र
(संशोधित) (सी.सी.पी.)
सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 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। $4 \times 5 = 20$

1. मीडिया और व्यवसायी के उद्देश्य
2. भ्रामक विज्ञापन
3. लिखित विरोध
4. उपभोक्तावाद की संकल्पना
5. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

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. उपभोक्ता इंटरपोल पर एक नोट लिखिए।
7. किसी भी किस्म के विज्ञापन के उद्देश्यों की चर्चा कीजिए।
8. भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) पर एक नोट लिखिए।
9. भारतीय उद्योग परिसंघ (सी.आई.आई.) पर एक नोट लिखिए।
10. नागरिकों की शिकायतों के निवारण में लोकपाल-संस्था द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका की चर्चा कीजिए।
11. अभियान और पक्ष-समर्थन (वकालत) से क्या आशय है ? पक्ष-समर्थन के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
12. उपभोक्ता अधिकारों और इनके विस्तार पर एक नोट लिखिए।

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. उपभोक्ता कल्याण निधि की चर्चा कीजिए। उपभोक्ता कल्याण निधि संबंधी पात्रता की व्याख्या कीजिए।
 14. संगठन के उद्देश्य, सदस्यता एवं पंजीकरण पर एक नोट लिखिए।
 15. गैर-सरकारी संगठन (एन.जी.ओ.) की प्रकृति पर एक नोट लिखिए। गैर-सरकारी संगठनों में प्रबंधन की भूमिका की भी चर्चा कीजिए।
 16. सुलह से आप क्या समझते हैं? सुलह और मध्यस्थता में अंतर स्पष्ट कीजिए।
-