

**CERTIFICATE IN CONSUMER
PROTECTION (CCP)**

Term-End Examination

December, 2022

**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** : *Attempt any **four** questions.
Each question carries 5 marks.*

(iii) **Part B** : *Attempt any **five** questions.
Each question carries 10 marks.*

(iv) **Part C** : *Attempt any **two** questions.
Each question carries 15 marks.*

Part—A

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

1. Consumer Awareness

2. Jagriti Shivar Yojana
3. National Consumer Helpline (NCH)
4. Arbitration
5. State 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 in brief various laws governing 'Advertisement'.
7. Discuss the role, functions and services offered by ASSOCHAM.
8. Discuss the role and importance of a few important Consumer Organisations.
9. Discuss the strategies of effective Campaign and Advocacy Programmes.
10. Discuss the role of Management in NGOs.
11. Discuss the characteristics and elements of an effective Ombudsman's office.
12. Discuss the role of advantages of 'Lok Adalats'.

Part—C

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

13. Discuss in detail the role and importance of Grahak Suvidha Kendras.
14. Discuss in detail the various activities of the Consumer Organisation.
15. Discuss in detail the Consumer International's Activities and the Indian Consumers.
16. Discuss the role, structure and jurisdiction of Lokpal.

CPI-102

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

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2022

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायत निवारण :

विविध हितधारकों की भूमिका

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) सभी भाग करना अनिवार्य है।

(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** की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **150** शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंकों का है। $4 \times 5 = 20$

1. उपभोक्ता जागरूकता
2. जागृति शिविर योजना
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन. सी. एच.)
4. मध्यस्थता
5. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

भाग—ख

नोट : किन्हीं **पाँच** के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **300** शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है। $5 \times 10 = 50$

6. 'विज्ञापन' को नियंत्रित करने वाले विविध कानूनों की संक्षेप में चर्चा कीजिए।

7. एसोचैम (ASSOCHAM) की भूमिका, प्रकार्यों एवं सेवाओं की चर्चा कीजिए।
8. कुछ महत्वपूर्ण उपभोक्ता संगठनों की भूमिका एवं महत्व की चर्चा कीजिए।
9. किसी प्रभावी अभियान एवं परोपकारी कार्यक्रम की रणनीतियों की चर्चा कीजिए।
10. गैर-सरकारी संगठनों में प्रबंधन की भूमिका की चर्चा कीजिए।
11. प्रभावी लोकपाल कार्यालय की विशेषताओं एवं मूल तत्वों की चर्चा कीजिए।
12. 'लोक अदालतों' की भूमिका एवं फायदों की चर्चा कीजिए।

भाग-ग

नोट : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग 500 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 15 अंकों का है।

$$2 \times 15 = 30$$

13. ग्राहक सुविधा केन्द्रों की भूमिका एवं महत्व की सविस्तार चर्चा कीजिए।

14. उपभोक्ता संगठन के विविध क्रियाकलापों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
15. उपभोक्ता इंटरनेशनल के क्रियाकलापों एवं भारतीय उपभोक्ताओं की सविस्तार चर्चा कीजिए।
16. लोकपाल की भूमिका, संरचना एवं अधिकार-क्षेत्र की चर्चा कीजिए।