

No. of Printed Pages : 6

CPI-102

**CERTIFICATE IN CONSUMER
PROTECTION (CCP)**

Term-End Examination

December, 2023

**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

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

1. Objectives of advertisement
2. Grahak Suvidha Kendras
3. Voluntary Consumer Organisation
4. Functions of Ombudsman
5. Characteristics of NGO

P. T. O.

Part—B

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

6. What are the laws which govern advertisement ? Discuss.
7. Write a note on Bureau of Indian Standards (BIS).
8. What are the functions of National Consumer Helpline (NCH) ? Discuss in brief.
9. What are the grounds of complaint under the Regulation 13 of SEBI (Ombudsman) Regulation, 2003 ? Also discuss the procedure to file a complaint.
10. Discuss the strategies of effective campaign and advocacy programmes.
11. Write a note on Consumer International.
12. What is Arbitration ? Discuss the role of arbitrator and how is he appointed.

Part—C

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

13. Write notes on the following :
- (a) Consumer Welfare Fund
 - (b) Jurisdiction of Consumer Forums
14. Write notes on the following :
- (a) The major function of FICCI
 - (b) Main functions of Confederation of Indian Industry (CII)
15. Write a note on Telecommunication Ombudsman in India.
16. What are Voluntary Consumer Organisations ? Explain the concept of consumerism.

CPI-102

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र
(सी. सी. पी.)
सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 2023

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 करना अनिवार्य है।
-

भाग-क

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ
लिखिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों
में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंकों का है। $4 \times 5 = 20$

1. विज्ञापन के उद्देश्य
2. ग्राहक सुविधा केन्द्र

3. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन
4. लोकपाल के कार्य
5. गैर-सरकारी संगठन की विशेषताएँ

भाग—ख

नोट : निम्नलिखित प्रश्नों में से 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. विज्ञापनों को किन कानूनों के अन्तर्गत नियंत्रित किया जाता है ? चर्चा कीजिए।
7. भारतीय मानक ब्यूरो (बी. आई. एस.) पर एक नोट लिखिए।
8. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन. सी. एच.) के प्रकार्यों की संक्षेप में चर्चा कीजिए।
9. सेबी (लोकपाल) विनियम, 2003 के विनियम 13 के अन्तर्गत शिकायत दर्ज कराने के आधार क्या हैं ? शिकायत दर्ज कराने की कार्यविधि की भी चर्चा कीजिए।
10. किसी प्रभावी किस्म के अभियान एवं पक्ष-समर्थन (हिमायत) कार्यक्रम की रणनीतियों की चर्चा कीजिए।
11. कंज्युमर इंटरनेशनल पर एक नोट लिखिए।

12. मध्यस्थता क्या है ? मध्यस्थ की भूमिका की चर्चा कीजिए और बताइए कि इसकी नियुक्ति कैसे की जाती है।

भाग-ग

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग 500 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 15 अंकों का है। 2×15=30

13. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :
- (क) उपभोक्ता कल्याण निधि
 - (ख) उपभोक्ता फोरमों के अधिकार-क्षेत्र
14. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :
- (क) फिक्की (FICCI) के मुख्य प्रकार्य
 - (ख) भारतीय उद्योग परिसंघ (सी. आई. आई.) के मुख्य प्रकार्य
15. भारत में दूरसंचार लोकपाल पर एक नोट लिखिए।
16. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन क्या हैं ? उपभोक्तावाद की संकल्पना का वर्णन कीजिए।