

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

Term-End Examination

June, 2021

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

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : *This question paper is divided into **three** parts :
Part A, Part B and Part C. **All** parts are
compulsory.*

PART A

*Write short notes on any **four** of the following in
about 200 words each. Each note carries 5 marks. 4×5=20*

1. Impact of Advertisements on Consumers
2. Jurisdiction of National Commission
3. Reasons for the absence of Management in NGOs
4. Three main objectives of any kind of advertisements
5. Tasks entrusted to the Department of Consumer Affairs, Government of India

PART B

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

- 6.** What is the status of FICCI ? Explain the major functions of FICCI.
- 7.** Discuss the Dos and Don'ts for a consumer activist.
- 8.** Discuss the functions performed by Voluntary Consumer Organisations/Non-Governmental Organisations.
- 9.** Discuss the stages involved in resolving consumer issues by National Consumer Helpline.
- 10.** Discuss the role, structure and jurisdiction of Lokpal.
- 11.** What type of disputes are conclusive for conciliation ? Discuss the role of conciliation in conciliation proceedings.
- 12.** Discuss an alternative view for managerial processes.

PART C

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

- 13.** Discuss in detail the key objectives of Advertising Standards Council of India (ASCI).
 - 14.** Discuss and analyse in detail the campaign 'Jago Grahak Jago'.
 - 15.** Discuss in detail the roles played by National Consumer Helpline.
 - 16.** Discuss in detail the status, scope, purpose and objectives of Consumer International.
-

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र
(संशोधित) (सी.सी.पी.)
सत्रांत परीक्षा
जून, 2021

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : यह प्रश्न-पत्र तीन भागों में विभाजित है : भाग क, भाग ख और
भाग ग । सभी भाग अनिवार्य हैं ।

भाग क

निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 200 शब्दों (प्रत्येक) में
संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए । प्रत्येक टिप्पणी के 5 प्रश्न हैं । $4 \times 5 = 20$

1. उपभोक्ताओं पर विज्ञापनों के प्रभाव
2. राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार
3. गैर-सरकारी संगठनों में प्रबंधन के अभाव के कारण
4. किसी भी प्रकार के विज्ञापनों के तीन मुख्य उद्देश्य
5. उपभोक्ता मामलों का विभाग, भारत सरकार को सौंपे गए कार्य

भाग ख

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

6. फिक्की (FICCI) की प्रस्थिति (status) क्या है ? फिक्की (FICCI) के प्रमुख प्रकार्यों की व्याख्या कीजिए।
7. उपभोक्ता कार्यकर्ता के संबंध में करें और न करें (Dos and Don'ts) की चर्चा कीजिए।
8. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों द्वारा किए गए प्रकार्यों की चर्चा कीजिए।
9. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा उपभोक्ता मुद्दों को निपटाने में सम्मिलित चरणों की चर्चा कीजिए।
10. लोकपाल की भूमिका, संरचना और क्षेत्राधिकार की चर्चा कीजिए।
11. किस प्रकार के विवादों को सुलह से निपटाया जा सकता है ? सुलह संबंधी कार्रवाइयों में सुलह कराने वाले की भूमिका की चर्चा कीजिए।
12. प्रबंधकीय प्रक्रमों हेतु वैकल्पिक दृष्टिकोण की चर्चा कीजिए।

भाग ग

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

13. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् (ए.एस.सी.आई.) के मुख्य उद्देश्यों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
 14. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान की सविस्तार चर्चा एवं विश्लेषण कीजिए।
 15. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा निर्भाई गई भूमिकाओं की सविस्तार चर्चा कीजिए।
 16. कन्ज्युमर इंटरनेशनल की प्रस्थिति, विस्तार, उद्देश्य एवं लक्ष्यों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
-