

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

**Term-End Examination**

**June, 2022**

**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. Media and Persuasion
2. Consumer Welfare Fund
3. Consumer Online Resource Empowerment  
(CORE)
4. FICCI
5. Private Advocacy

## **PART B**

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

- 6.** Discuss the concept of Consumerism.
- 7.** What are the basic requirements for an organisation ? Discuss.
- 8.** Write a note of the role of voluntary consumer organisations in addressing the issues of consumers.
- 9.** What are the negative effects of advertisements on consumers ? Discuss.
- 10.** Write a note on National Consumer Helpline.
- 11.** Discuss the vision and mission of Consumer Coordination Council.
- 12.** Write a note on Consumers International.

## PART C

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

- 13.** Discuss the grounds on which a complaint can be made before banking ombudsman.
  - 14.** Write a note on Lokpal.
  - 15.** Define Campaign and Advocacy Programme. Discuss the essential requisites of Campaign and Advocacy Programme.
  - 16.** What is Mediation ? Discuss the stages of Mediation.
-

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र  
(संशोधित) (सी.सी.पी.)  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2022

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. मीडिया और प्रोत्साहन
2. उपभोक्ता कल्याण निधि
3. उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन सशक्तीकरण (कोर)
4. फिक्की
5. निजी पक्ष-समर्थन

## 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. उपभोक्तावाद की संकल्पना की चर्चा कीजिए ।
7. किसी संगठन की बुनियादी आवश्यकताएँ क्या होती हैं ? चर्चा कीजिए ।
8. उपभोक्ताओं के मुद्दों का निपटान करने में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की भूमिका पर एक टिप्पणी लिखिए ।
9. उपभोक्ताओं पर विज्ञापनों के नकारात्मक प्रभाव क्या होते हैं ? चर्चा कीजिए ।
10. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर एक टिप्पणी लिखिए ।
11. उपभोक्ता समन्वय परिषद् के विज़न एवं मिशन की चर्चा कीजिए ।
12. उपभोक्ता इंटरनेशनल (Consumers International) पर एक टिप्पणी लिखिए ।

## 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. बैंकिंग लोकपाल के समक्ष, किस आधार पर शिकायत दर्ज करायी जा सकती है ? चर्चा कीजिए।
  14. लोकपाल पर एक टिप्पणी लिखिए।
  15. अभियान और पक्ष-समर्थन कार्यक्रम की परिभाषा दीजिए। किसी अभियान एवं पक्ष-समर्थन कार्यक्रम में अनिवार्य पूर्वापेक्षित बिन्दुओं की चर्चा कीजिए।
  16. मध्यस्थता क्या है ? मध्यस्थता के चरणों की चर्चा कीजिए।
-