

No. of Printed Pages : 6

CPI-102

**CERTIFICATE IN CONSUMER
PROTECTION (CCP)**

Term-End Examination

June, 2024

**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 from this Part in about **150** words. Each note carries 5 marks.* *4×5= 20*

1. Role of NGOs in consumer protection
2. Misleading advertisement
3. Allied organisation of FICCI
4. Basic requirements for an organization
5. SEBI Ombudsman—its power and functions

P. T. O.

Part—B

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

6. Discuss the role of National Consumer Helpline (NCH).
7. What are the differences between conciliation and mediation ? Discuss.
8. What is meant by campaign and advocacy ? Discuss the different types of advocacy.
9. Write a note on Confederation of Indian Industry (CII).
10. Write a note on consumer rights and its expansion.
11. What is meant by Consumer Interpol ? Discuss the aims of Consumer Interpol.
12. Discuss the strategies of effective campaign and advocacy programmes.

Part—C

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

13. Discuss consumer welfare fund. Explain the eligibility for consumer welfare fund.
14. What are voluntary consumer organizations ? Discuss some of the selected consumer organisations.
15. Write a note on Lok Adalatas. Discuss their advantages and disadvantages. Also write the difference between Mediation and Lok Adalat.
16. Write notes on the following :
 - (a) Impact of advertisements on consumers
 - (b) Need for media and its objectives

CPI-102

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र
(सी. सी. पी.)
सत्रांत परीक्षा
जून, 2024

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 है।

भाग-क

नोट : संक्षेप में किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ
(प्रत्येक) लगभग 150 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक
टिप्पणी 5 अंकों की है। 4×5=20

1. उपभोक्ता संरक्षण में गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका
2. भ्रामक विज्ञापन

3. 'फिक्की' के संबद्ध संगठन
4. किसी संगठन हेतु बुनियादी आवश्यकताएँ
5. सेबी लोकपाल-इसकी शक्तियाँ एवं प्रकार्य

भाग—ख

नोट : निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं **पाँच** के उत्तर (प्रत्येक) लगभग **300** शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है। 5×10=50

6. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन. सी. एच.) की भूमिका की चर्चा कीजिए।
7. सुलह और मध्यस्थता के बीच क्या अन्तर हैं ? चर्चा कीजिए।
8. अभियान और पक्ष-समर्थन (हिमायत) से क्या अभिप्राय है ? पक्ष-समर्थन (हिमायत) के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
9. भारतीय उद्योग परिसंघ (सी. आई. आई.) पर एक नोट लिखिए।
10. उपभोक्ता अधिकार एवं इनके विस्तार पर एक नोट लिखिए।
11. कन्ज्युमर इंटरपोल से क्या अभिप्राय है ? कन्ज्युमर इंटरपोल के लक्ष्यों की चर्चा कीजिए।

12. किसी प्रभावी अभियान एवं पक्ष-समर्थन (हिमायत) कार्यक्रम की रणनीतियों की चर्चा कीजिए।

भाग-ग

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

13. उपभोक्ता कल्याण निधि की चर्चा कीजिए। उपभोक्ता कल्याण निधि से सम्बन्धित पात्रता का वर्णन कीजिए।
14. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन क्या हैं ? कुछ चुनिंदा उपभोक्ता संगठनों की चर्चा कीजिए।
15. लोक अदालतों पर एक नोट लिखिए। इनके लाभ एवं दोषों की चर्चा कीजिए। मध्यस्थता और लोक अदालत के बीच का अन्तर भी लिखिए।
16. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :
- (क) उपभोक्ताओं पर विज्ञापनों का प्रभाव
- (ख) मीडिया की आवश्यकता एवं इसके उद्देश्य