

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER STUDIES
(CCP)**

**(APPLICATION ORIENTED COURSE IN
CONSUMER STUDIES)**

Term-End Examination

December, 2024

ACS-01 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) **Part A** : Answer any **four** questions.

Each question carries 5 marks.

(ii) **Part B** : Answer any **five** questions.

Each question carries 10 marks.

(iii) **Part C** : Answer any **two** questions.

Each question carries 15 marks.

Part—A

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

1. What is meant by Consumerism ?
2. Write a note on Public Distribution System.
3. Describe in brief the role of Lok Adalats.
4. Write a note profile of consumers in India.
5. Write a note on the reasons for the rise of consumer consciousness in recent times.

Part—B

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

6. What do you understand by Consumer Satisfaction ? Explain in detail.
7. Write a note on Consumer Responsibility and its importance.
8. Examine the impact of mass media on consumers.
9. Discuss the role of consumer education in a market economy.

10. Distinguish between Condition and Warranty.
11. What is Public Interest Litigation ? What role does it play in Consumer Protection ?
12. Examine the role of NGOs in the education and redressal of grievances of the consumers.

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 an essay on the nature of consumer movements in developing countries.
14. Describe the rights of consumers as contained in the United Nations guidelines adopted in 1985.
15. Discuss the functions and role of the Bureau of Indian Standards.
16. Who are called Arbitration and the Ombudsman ? How do they settle the consumer disputes ? Explain in detail.

ACS-01

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

(उपभोक्ता अध्ययन में व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

ए.सी.एस.-01 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

-
- नोट :** (i) **भाग क :** किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं।
- (ii) **भाग ख :** किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
प्रत्येक प्रश्न के 10 अंक हैं।
- (iii) **भाग ग :** किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
प्रत्येक प्रश्न के 15 अंक हैं।
-

भाग-क

नोट : निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं चार के उत्तर
(प्रत्येक) लगभग 150 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक
प्रश्न के 5 अंक हैं। 4×5=20

1. उपभोक्तावाद से क्या आशय है ?

2. सार्वजनिक वितरण प्रणाली पर एक नोट लिखिए।
3. लोक अदालतों की भूमिका का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
4. भारत में उपभोक्ताओं की रूपरेखा पर एक नोट लिखिए।
5. हाल के दिनों में उपभोक्ता चेतना में वृद्धि के कारणों पर एक नोट लिखिए।

भाग-ख

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

6. उपभोक्ता सन्तुष्टि से आप क्या समझते हैं ? सविस्तार लिखिए।
7. उपभोक्ता जिम्मेदारी और इसके महत्व पर एक नोट लिखिए।
8. उपभोक्ताओं पर जनसम्पर्क के साधनों के प्रभाव की जाँच कीजिए।
9. बाजार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता शिक्षा की भूमिका की चर्चा कीजिए।
10. शर्त एवं वारंटी में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

11. जनहित याचिका क्या है ? उपभोक्ता संरक्षण में इसकी क्या भूमिका है ?
12. उपभोक्ताओं की शिक्षा एवं शिकायत-निवारण में गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका की जाँच कीजिए।

भाग-ग

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

13. विकासशील देशों में उपभोक्ता आन्दोलनों की प्रकृति पर एक निबन्ध लिखिए।
14. वर्ष 1985 में अंगीकृत संयुक्त राष्ट्र दिशा-निर्देशों में सम्मिलित उपभोक्ताओं के अधिकारों का वर्णन कीजिए।
15. भारतीय मानक ब्यूरो के प्रकार्यों एवं भूमिका की चर्चा कीजिए।
16. मध्यस्थ एवं लोकपाल (Ombudsman) कौन कहलाते हैं ? ये उपभोक्ता विवादों का निपटान कैसे करते हैं ? सविस्तार लिखिए।

× × × × × × ×