

**CERTIFICATE IN CONSUMER  
PROTECTION (CCP)**

**Term-End Examination**

**December, 2024**

**CPI-101 : CONSUMER AND CONSUMER  
PROTECTION LEGISLATIONS**

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** *This question paper consists of three Parts :  
Part A, Part B and Part C. All Parts are  
compulsory.*

---

---

**Part—A**

**Note :** *Write short notes on any **four** of the following  
in about **150** words. Each note carries  
5 marks.*

*4×5=20*

1. Consumer satisfaction
2. Consumer International
3. Consumer manifesto
4. Consumerism
5. Trade Codes

**Part—B**

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

6. Discuss the different types of consumers.
7. Examine the various dimensions of consumer environment.
8. Write a note on the Economic Development and Consumer Movement.
9. Examine the reasons which necessitated the need for protection of consumer rights.
10. Write a note on Consumer Empowerment.
11. Discuss the evolution and growth of consumer movement in U.S.A.
12. Write a note on Corporate Ethics and Social Audit.

**Part—C**

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

13. Critically evaluate the various aspects of consumer buying behaviour.
14. Give a brief description of the consumer movement in the developing countries.
15. Discuss the various categories of consumers.
16. Examine the grievance redressal mechanism under the Consumer Protection Act, 1986. What are its limitations ?

**CPI-101**

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र

( सी. सी. पी. )

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

सी.पी.आई-101 : उपभोक्ता एवं उपभोक्ता

संरक्षण विधान

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

---

**नोट :** प्रश्न-पत्र तीन भागों- भाग 'अ', भाग 'ब' और भाग 'स' में विभाजित है। सभी भाग अनिवार्य हैं।

---



---

**भाग—अ**

**नोट :** निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर (प्रत्येक) लगभग 150 शब्दों में संक्षिप्त टिप्पणियाँ दीजिए। प्रत्येक टिप्पणी के 5 अंक हैं।

4×5=20

1. उपभोक्ता संतुष्टि
2. उपभोक्ता इंटरनेशनल

3. उपभोक्ता घोषणा-पत्र (Manifesto)
4. उपभोक्तावाद
5. ट्रेड कोड

### भाग—ब

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

6. उपभोक्ताओं के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता परिवेश के विविध आयामों की जाँच कीजिए।
8. आर्थिक विकास और उपभोक्ता आंदोलन पर नोट लिखिए।
9. उपभोक्ता अधिकारों को सुरक्षित करने की आवश्यकता को अनिवार्य रूप देने वाले कारणों की जाँच कीजिए।
10. उपभोक्ता सशक्तिकरण पर नोट लिखिए।
11. संयुक्त राज्य अमेरिका में उपभोक्ता आंदोलन की उत्पत्ति एवं वृद्धि की चर्चा कीजिए।

12. कार्पोरेट नीतिशास्त्र (Ethics) और सामाजिक लेखापरीक्षा पर नोट लिखिए।

### भाग—स

**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. उपभोक्ता के खरीदारी (buying) व्यवहार के विविध पहलुओं का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए।
14. विकासशील देशों में उपभोक्ता आंदोलन का संक्षेप में विवरण दीजिए।
15. उपभोक्ताओं की विविध श्रेणियों की चर्चा कीजिए।
16. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र की जाँच कीजिए। इसकी सीमाएँ क्या हैं ?

× × × × × × ×