

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

Term-End Examination

December, 2024

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

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. Each carries
5 marks.*

$4 \times 5 = 20$

1. ASCI Code.
2. Services offered by FICCI.

3. Meaning of Arbitration.
4. Types of Advocacy.
5. Aims of Consumer Interpol.

Part—B

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

6. Describe the role of Department of Consumer Affairs in redressal of consumer grievances.
7. Discuss the role of Associated Chamber of Commerce and Industry in consumer grievance redressal.
8. Describe the important do's and don'ts for consumer activist.
9. What is Institution of Ombudsman ? Describe its importance and position.
10. What is charter for consumer action in the framework of Consumers International ?
11. What are the elements of managerial process for an organisation ? Discuss.

12. Examine briefly information and publicity as effective techniques in advocacy programme.

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 the negative effects that advertisement may cause on consumers.
14. Explain the nature and functions of National Consumer Helpline.
15. Describe the functions of Voluntary Consumer Organisations (VCOs).
16. Discuss the steps suggested for an effective Campaign and Advocacy programme.

CPI-102

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

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायत निवारण :

विविध हितधारकों की भूमिका

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

भाग-क

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

$4 \times 5 = 20$

1. ए. एस. सी. आई. कोड।
2. फिक्की (FICCI) द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ।

3. मध्यस्थता का अर्थ।
4. पक्ष-समर्थन के प्रकार।
5. कंज्यूमर इंटरपोल के लक्ष्य।

भाग—ख

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 की शिकायतों के निवारण में उपभोक्ता मामले विभाग की भूमिका का वर्णन कीजिए।
7. उपभोक्ता शिकायत निवारण में वाणिज्य एवं उद्योग मण्डल की भूमिका की चर्चा कीजिए।
8. किसी उपभोक्ता कार्यकर्ता के लिए महत्वपूर्ण क्या करें और क्या न करें का वर्णन कीजिए।
9. लोकपाल का संस्थान क्या है ? इसके महत्व एवं स्थिति का वर्णन कीजिए।
10. कंज्यूमर इंटरनेशनल के ढाँचे में उपभोक्ता कार्रवाई का चार्टर क्या है ?

11. किसी संगठन की प्रबन्धकीय प्रक्रिया के मूल तत्व क्या हैं ? चर्चा कीजिए।
12. पक्ष-समर्थन कार्यक्रम की प्रभावी तकनीकों के रूप में सूचना एवं प्रचार की संक्षेप में 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. उपभोक्ताओं पर विज्ञापन के सम्भावित नकारात्मक प्रभावों की चर्चा कीजिए।
14. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की प्रकृति एवं प्रकार्यों का वर्णन कीजिए।
15. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी. सी. ओ.) के प्रकार्यों का वर्णन कीजिए।
16. किसी प्रभावी अभियान एवं पक्ष-समर्थन कार्यक्रम के लिए सुझाए गए विचारणीय बिन्दुओं की चर्चा कीजिए।

× × × × × × ×