

No. of Printed Pages : 6

**CPI-102**

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

**Term-End Examination**

**December, 2025**

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

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

***Note :** The 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. Relationship between Media and Society

2. Labelling
3. Consumer Welfare Fund
4. Ombudsman
5. Arbitration

### Part—B

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

6. Examine the role of Department of Consumer Affairs (GoI) in controlling misleading advertisements.
7. Describe the main objectives for the formation of consumer organizations.
8. What important role does Lokpal play in combating corruption and addressing citizen's grievances ?
9. What do you understand by Conciliation and Mediation ? How are the two different from each other ?
10. Discuss the role of information and publicity in campaigning and advocating.

11. Write a note on Consumer Coordination Council.
12. Explain the aims of Consumer Interpol.

**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 positive and negative impacts of advertisement on consumers.
14. Describe various ways for making of Indian Standards.
15. Write an essay on the functions and role of consumer organizations (voluntary organizations).
16. What are Grahak Suvidha Kendras ? What do role they play in consumer protection ? Discuss.

**CPI-102**

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी. सी. पी.) (संशोधित)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायतों का 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 : निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त नोट लगभग  
150 शब्दों (प्रत्येक) में लिखिए। प्रत्येक नोट के 5 अंक हैं।

4×5=20

1. मीडिया और समाज का अंतःसंबंध

2. लेबलन
3. उपभोक्ता कल्याण निधि
4. लोकपाल (Ombudsman)
5. माध्यस्थम् (विवाचन)

### भाग—ख

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

5×10=50

6. भ्रामक विज्ञापनों को नियंत्रित करने में उपभोक्ता मामले विभाग (भारत सरकार) की भूमिका की जाँच कीजिए।
7. उपभोक्ता संगठन गठित करने का मुख्य उद्देश्य क्या है ? वर्णन कीजिए।
8. भ्रष्टाचार से जूझने और नागरिकों की शिकायतों का निवारण करने में लोकपाल द्वारा निभाई जाने वाली महत्वपूर्ण भूमिका क्या है ?
9. सुलह और मध्यस्थता से आप क्या समझते हैं ? ये एक-दूसरे से कैसे भिन्न हैं ?

10. अभियान और पक्ष-समर्थन में सूचना और प्रचार की भूमिका की चर्चा कीजिए।
11. उपभोक्ता समन्वय परिषद् पर एक नोट लिखिए।
12. उपभोक्ता (Consumer) इंटरपोल के लक्ष्यों का वर्णन कीजिए।

### भाग—ग

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

13. उपभोक्ताओं पर विज्ञापन के सकारात्मक और नकारात्मक प्रभावों की चर्चा कीजिए।
14. भारतीय मानक सृजित करने के विविध तरीकों का वर्णन कीजिए।
15. उपभोक्ता संगठन (स्वैच्छिक संगठनों) के प्रकार्य एवं भूमिका पर एक निबंध लिखिए।
16. ग्राहक सुविधा केन्द्र क्या हैं ? उपभोक्ता संरक्षण में इनकी भूमिका क्या है ? चर्चा कीजिए।

× × × × ×