

**CERTIFICATE IN CONSUMER  
PROTECTION  
(CCP)**

**Term-End Examination**

**December, 2025**

**CPI-103 : CONSUMER PROTECTION ISSUES**

*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 note carries 5 marks.  $4 \times 5 = 20$*

1. Procedure for making the award by Banking Ombudsman
2. Duties of a Consumer

3. Objectives of Drugs and Cosmetics Act
4. Doorstep selling
5. Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana

### **Part-B**

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

6. Write an note on 'Poor Consumer Guidance'.
7. Discuss the rules framed by Railways for the benefit of Passenger Facilities.
8. Discuss the working of Bureau of Indian Standards (BIS).
9. Describe the scope of Revised U. N. Guidelines, 2015 on Consumer Protection.
10. Discuss the case law Sandeep Agarwal *vs.* Delco Shoes related to sale of defective sandals.
11. Discuss the banking services covered under the Consumer Protection Act with examples.

12. Draft a written statement on behalf of respondents to the complainant under Consumer Protection Act, 1986.

**Part—C**

*Note : Attempt any two of the following questions in about 500 words each. Each question carries 15 marks.  $2 \times 15 = 30$*

13. Discuss in detail the 'Real Estate' related services covered under the Consumer Protection Act.
14. Discuss in detail the insurance related services with the help of case laws covered under the Consumer Protection Act.
15. Discuss in detail the evolution of consumer rights with special reference to India.
16. Discuss the objectives and salient features of the Legal Metrology Act, 2009.

**CPI-103**

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र

(सी. सी. पी.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

सी.पी.आई.-103 : उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धी मुद्दे

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : प्रश्न-पत्र तीन भागों में विभाजित है—भाग 'क', भाग 'ख'

और भाग 'ग'। सभी भाग अनिवार्य हैं।

---

**भाग—क**

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर लगभग 150 शब्दों

(प्रत्येक) में संक्षिप्त नोट लिखिए। प्रत्येक नोट के 5 अंक

हैं।

$4 \times 5 = 20$

1. बैंकिंग लोकपाल द्वारा मुआवजा देने की कार्यविधि

2. उपभोक्ता के कर्तव्य
3. औषध एवं प्रसाधन सामग्री अधिनियम के उद्देश्य
4. घरद्वार बिक्री
5. प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना

### भाग-ख

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

5× 10=50

6. 'खराब (दोषपूर्ण) उपभोक्ता मार्गदर्शन' पर एक टिप्पणी लिखिए।
7. यात्री सुविधाओं के लाभ के लिए रेलवे द्वारा निर्मित नियमों की चर्चा कीजिए।
8. भारतीय मानक ब्यूरो (बी. आई. एस.) की कार्यप्रणाली की चर्चा कीजिए।
9. उपभोक्ता संरक्षण पर आधारित संशोधित यू. एन. दिशा-निर्देश, 2015 के विस्तार (scope) का वर्णन कीजिए।
10. दोषपूर्ण सैंडलों की बिक्री से संबंधित संदीप अग्रवाल बनाम डेल्टाको शूज केस विधि की चर्चा कीजिए।

11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत सम्मिलित बैंकिंग सेवाओं की चर्चा उदाहरण देते हुए कीजिए।
12. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शिकायतकर्ता को प्रतिवादियों की ओर से दिए गए लिखित बयान का मसौदा तैयार कीजिए।

### भाग-ग

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

*2×15=30*

13. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत सम्मिलित 'जमीन जायदाद' (रियल एस्टेट) संबंधी सेवाओं की सविस्तार चर्चा कीजिए।
14. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत सम्मिलित बीमा संबंधी सेवाओं की सविस्तार चर्चा, केस विधियों की सहायता से कीजिए।
15. उपभोक्ता अधिकारों के उद्भव की सविस्तार चर्चा, भारत को विशेष रूप से ध्यान में रखते हुए कीजिए।
16. विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के उद्देश्य एवं मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए।

× × × × ×