

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
CONSUMER PROTECTION
(REVISED) (CCP)
Term-End Examination
June, 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. Each note carries 5 marks.*

4×5=20

1. Reasons for enhanced role of Media.
2. Structure of Lokpal.
3. Consumer Guidance Society of India.

4. Law for Arbitration
5. Aims of Consumers 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. Discuss the activities and importance of Bureau of Indian Standards (BIS).
7. What is 'Jago Grahak Jago' campaign ? Explain.
8. Describe the important guidelines for NGOs for conducting public meetings.
9. Discuss the role played by voluntary consumer organisations under Consumer Protection Act.
10. Examine the Indian perspective of Ombudsman's Institution.
11. Examine the difference between Mediation and Conciliation.
12. Discuss the *three* basic techniques involved in an effective campaign and advocacy programme.

Part—C

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

13. Describe the provisions dealing with misleading advertisement in the Consumer Protection Act.
14. What functions do Grahak Suvidha Kendras perform ? Discuss.
15. Discuss the basic requirements for a consumer organisation.
16. Describe the activities and functions of the Consumer Interneational.

CPI-102**उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम****(संशोधित) (सी. सी. पी.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2025****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 :** निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त नोट (प्रत्येक)

लगभग 150 शब्दों में लिखिए। प्रत्येक नोट के 5 अंक हैं।

4×5=20

1. मीडिया की बढ़ती भूमिका के कारण।
2. लोकपाल की संरचना।
3. कंज्यूमर गाइडेंस सोसाइटी ऑफ इंडिया।

4. मध्यस्थता हेतु कानून
5. कंज्यूमर इंटरपोल के लक्ष्य

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. भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की गतिविधियाँ एवं महत्व की चर्चा कीजिए।
7. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान क्या है ? वर्णन कीजिए।
8. सार्वजनिक सभाओं के आयोजन हेतु गैर-सरकारी संगठनों के लिए महत्वपूर्ण दिशा-निर्देशों का वर्णन कीजिए।
9. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका की चर्चा कीजिए।
10. लोकपाल संस्थान के भारतीय परिप्रेक्ष्य की जाँच कीजिए।
11. मध्यस्थता और सुलह के बीच के अंतर की जाँच कीजिए।
12. किसी प्रभावी अभियान एवं पक्ष-समर्थन कार्यक्रम में सम्मिलित तीन बुनियादी तकनीकों की चर्चा 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. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत भ्रामक विज्ञापनों से निपटने के प्रावधानों का वर्णन कीजिए।
14. ग्राहक सुविधा केन्द्र क्या कार्य करता है ? चर्चा कीजिए।
15. उपभोक्ता संगठन संबंधी बुनियादी अनिवार्यताओं की चर्चा कीजिए।
16. कंज्यूमर इंटरनेशनल की गतिविधियों एवं प्रकार्यों का वर्णन कीजिए।

× × × × ×