

No. of Printed Pages : 6

ACS-001

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

Term-End Examination

June, 2026

(APPLICATION ORIENTED COURSE)

ACS-001 : CONSUMER STUDIES

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) *This paper has three parts : Part A,
Part B and Part C.*

(ii) *All parts are compulsory.*

Part—A

Note : *Write short notes on any **four** of the
following in about **150** words each. Each
question carries 5 marks.* **4×5=20**

1. Consumers in Modern Age
2. Role of trade and industry in consumer empowerment

3. Difference between Condition and Warranty
4. Lok Adalats
5. Campaign and Advocacy

Part—B

Note : Answer any *five* questions from the following in about **350** words each. Each question carries 10 marks. 5×10=50

6. What role does advertisement play in motivating the consumers to buy a new product ? Discuss.
7. Describe the challenges the Consumer Movement faces.
8. What do you understand by consumer empowerment ? Write *five* ways in which consumer can empower oneself.
9. Describe interrelationship among ecology, environment and the consumer.
10. Describe the basic features of the Consumer Protection Act.
11. What is the importance of Ombudsman for grievance redressal for consumer ? How has this been implemented in banking sector ? Explain.

12. Describe the characteristic typical of NGOs and the difficulties they face.

Part—C

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

13. Write an essay on social and cultural environments influencing the consumer behaviour.
14. What is Consumer Responsibility ? Describe the main types of consumer responsibility.
15. What prohibitions have been made against import, manufacture and sale of drugs and cosmetics, in the Drugs and Cosmetics Act ? Explain in detail.
16. What role do public meetings play in generating consumer awareness ? What guidelines are suggested for conducting effective public meetings ? Discuss.

ACS-001

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी. सी. पी.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2026

(व्यवहारमूलक पाठ्यक्रम)

ए.सी.एस.-001 : उपभोक्ता अध्ययन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) प्रश्न-पत्र तीन भागों में विभाजित है : भाग-क,
भाग-ख, और भाग-ग।

(ii) सभी भाग अनिवार्य हैं।

भाग—क

नोट : निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर नोट लगभग 150 शब्दों
(प्रत्येक) में लिखिए। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं।

4×5=20

1. आधुनिक युग में उपभोक्ता
2. उपभोक्ता सशक्तिकरण में व्यापार एवं उद्योग की भूमिका

3. शर्त और वारण्टी में अंतर
4. लोक अदालत
5. अभियान और पक्ष-समर्थन (हिमायत)

भाग—ख

नोट : निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं पाँच के उत्तर (प्रत्येक)
लगभग 350 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।

$$5 \times 10 = 50$$

6. उपभोक्ताओं को नया उत्पाद खरीदने के लिए प्रेरित करने में विज्ञापन की क्या भूमिका है ? चर्चा कीजिए।
7. उपभोक्ता आंदोलन की चुनौतियों का वर्णन कीजिए।
8. उपभोक्ता सशक्तिकरण से आप क्या समझते हैं ? ऐसे पाँच तरीके लिखिए, जिनसे उपभोक्ता स्वयं को सशक्त कर सकते हैं ?
9. पारिस्थितिकी, पर्यावरण और उपभोक्ता के अंतःसंबंध का वर्णन कीजिए।
10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की बुनियादी विशेषताओं का वर्णन कीजिए।
11. उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के संबंध में लोकपाल का क्या महत्व है ? बैंकिंग क्षेत्र में इसे कैसे लागू किया गया है ? वर्णन कीजिए।

12. गैर-सरकारी संगठनों की विशेषताएँ क्या हैं और इन्हें किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है ? सविस्तार लिखिए।

भाग—ग

नोट : निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं दो के उत्तर (प्रत्येक)

लगभग 500 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 15 अंक का है।

$$2 \times 15 = 30$$

13. उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले सामाजिक और सांस्कृतिक परिवेश-विषय पर एक निबन्ध लिखिए।
14. उपभोक्ता जिम्मेदारी क्या है ? उपभोक्ता जिम्मेदारी के मुख्य प्रकार कौन-से हैं ? वर्णन कीजिए।
15. औषधि एवं प्रसाधन सामग्री अधिनियम के अंतर्गत औषधियों एवं प्रसाधन सामग्री के आयात, विनिर्माण और बिक्री पर क्या प्रतिबंध लगाए गए हैं ? सविस्तार लिखिए।
16. उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने में सार्वजनिक सभाओं की भूमिका क्या है ? प्रभावी सार्वजनिक सभाओं के संचालन हेतु किन दिशा-निर्देशों का सुझाव दिया जाता है ? चर्चा कीजिए।

× × × × ×