

No. of Printed Pages : 8

CPI-102

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

Term-End Examination

June, 2026

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

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) *The question paper is divided
into **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 question contains 5 marks. $4 \times 5 = 20$

1. Consumer Education
2. Consumer Clubs
3. Consumerism
4. Lok Adalat
5. Consumer Interpol

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. Write a note on Advertising Standards Council of India (ASCI).
7. Discuss the main features of Bureau of Indian Standards Act, 2016.

8. Describe the major functions of Federation of Indian Chambers of Commerce and Industries (FICCI).
9. What requirements are needed for an efficient consumer organisation ?
10. Write a note on the Rationale for an Institution of Lokpal.
11. Describe the institution of Conciliation as an alternative dispute resolution process.
12. Describe the coordination activities of Consumer International with other agencies.

Part—C

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

13. Write an essay on Consumer Welfare Fund.

14. What do's and don't are essential for a consumer activist ?
15. Examine the role and responsibilities of National Consumer Hepline (NCH).
16. What are Grahak Suvidha Kendras ? What is their role in consumer protection ? Discuss.

CPI-102

उपभोक्ता संरक्षण में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(संशोधित) (सी. सी. पी.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2026

सी.पी.आई.-102 : उपभोक्ता शिकायतों का

निवारण : विविध हितधारकों

की भूमिका

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) प्रश्न-पत्र तीन भागों में विभाजित है : भाग-‘क’,

भाग-‘ख’ और भाग-‘ग’।

(ii) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

भाग—क

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

$$4 \times 5 = 20$$

1. उपभोक्ता शिक्षा
2. उपभोक्ता क्लब
3. उपभोक्तावाद
4. लोक अदालत
5. उपभोक्ता (Consumer) इंटरपोल

भाग—ख

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

$$5 \times 10 = 50$$

6. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद् (ए.एस.सी.आई.) पर एक नोट लिखिए।
7. भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 की मुख्य विशेषताओं की चर्चा कीजिए।

8. भारतीय वाणिज्य चैंबर एवं उद्योग महासंघ (फिक्की) के मुख्य कार्यों का वर्णन कीजिए।
9. किसी सक्षम उपभोक्ता संगठन की अनिवार्यताएँ क्या हैं ?
10. लोकपाल के सिद्धान्त की उपयोगिता पर एक नोट लिखिए।
11. सुलह के संस्थान का वर्णन, एक वैकल्पिक विवाद निपटान प्रक्रिया के रूप में कीजिए।
12. अन्य एजेंसियों के साथ कन्ज्यूमर इंटरनेशनल की समन्वयकारी गतिविधियों का वर्णन कीजिए।

भाग—ग

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

$$2 \times 15 = 30$$

13. उपभोक्ता कल्याण निधि पर एक निबन्ध लिखिए।
14. किसी उपभोक्ता कार्यकर्ता को अनिवार्यतया क्या करना चाहिए और क्या नहीं ?

15. राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन (एन.सी.एच.) की भूमिका एवं जिम्मेदारियों की जाँच कीजिए।
16. ग्राहक सुविधा केन्द्र क्या है ? उपभोक्ता संरक्षण में इनकी भूमिका क्या है ? चर्चा कीजिए।

x x x x x