

Total number of printed pages-8

4 (Sem-6/CBCS) HE2 (CACC)

2024

**COMMERCE**

(Honours Elective)

Paper : COM-HE-6026

**(Consumer Affairs and Customer Care)**

Full Marks : 80

Time : Three hours

**The figures in the margin indicate full marks for the questions.**

Answer **either** in English **or** in Assamese.

1. Answer the following as directed :

1×10=10

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(i) There is freedom of entry and exit in \_\_\_\_\_ market. (Fill in the gap)

\_\_\_\_\_ বজাৰত প্ৰবেশ আৰু প্ৰস্থানৰ স্বাধীনতা আছে।  
(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(ii) Customer dissatisfaction happens when purchased products or services fall beyond their \_\_\_\_\_.

(Fill in the gap)

Contd.

গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টি তেতিয়া হয় যেতিয়া ক্ৰয় কৰা সামগ্ৰী  
বা সেৱা তেওঁলোকৰ \_\_\_\_\_ বাহিৰত পৰে।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(iii) Write the full form of DCDRF.

DCDRF-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(iv) What creates a uniform price policy  
throughout the country?

সমগ্ৰ দেশতে এক অভিন্ন মূল্যনীতি কিহে সৃষ্টি কৰে?

(v) Which date is observed as World  
Consumer Day?

বিশ্ব উপভোক্তা দিৱস কোন তাৰিখে পালন কৰা হয়?

(vi) COPRA is related to \_\_\_\_\_ .

'COPRA' \_\_\_\_\_ ৰ লগত সম্পৰ্কিত।

(a) Environment-friendly products  
পৰিবেশ অনুকূল সামগ্ৰী

(b) Organic products  
জৈৱিক সামগ্ৰী

(c) Protection of Consumer Rights  
উপভোক্তা অধিকাৰৰ সুৰক্ষা

(d) Child Rights  
শিশু অধিকাৰ

(Fill in the gap with appropriate option)

(উপযুক্ত বিকল্পৰে খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(vii) Which of the following certificates is required for Jewellers in the market?

বজাৰত অলংকাৰৰ বাবে নিম্নলিখিত কোনখন প্ৰমাণপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়?

(a) FPO mark ('FPO' চিহ্ন)

(b) BIS Hallmark (BIS হলমাৰ্ক)

(c) AGMARK (এগমাৰ্ক)

(d) None of the above (ওপৰৰ এটাও নহয়)

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)

(viii) Who issues the ISI mark in India?

ভাৰতত ISI চিহ্ন কোনে জাৰী কৰে?

(a) Food Safety and Standard Authority of India

ভাৰতৰ খাদ্য সুৰক্ষা আৰু মানক কৰ্তৃপক্ষ

(b) National Standard Organisation of India

ভাৰতৰ ৰাষ্ট্ৰীয় মানক সংগঠন

(c) Bureau of Indian Standard

ভাৰতীয় মানক ব্যুৰো

(d) Both (b) and (c)

(b) আৰু (c) দুয়োটাই

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)

(ix) Which of the following is not related to the right to choose according to the Consumer Protection Act ?

নিম্নলিখিত কোনটো উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন অনুসৰি বাছনি কৰাৰ অধিকাৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়?

(a) Right to select only specific product or service

কেৱল নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বা সেৱা বাছনি কৰাৰ অধিকাৰ

(b) Right to access of variety of products or services

বিভিন্ন সামগ্ৰী বা সেৱা প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ

(c) Right to be assured satisfactory quality

সন্তোষজনক মানদণ্ড নিশ্চিত কৰাৰ অধিকাৰ

(d) None of the above

ওপৰৰ এটাও নহয়

*(Choose the correct answer)*

*(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)*

(x) Central Consumer Protection Authority is a Regulatory Body.

*(Write True or False)*

কেন্দ্ৰীয় উপভোক্তা সুৰক্ষা কৰ্তৃপক্ষ হৈছে এক নিয়ন্ত্ৰক সংস্থা।

*(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)*

2. Answer the following questions :  $2 \times 5 = 10$

তলত দিয়া প্রশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া :

(i) What is Service ?

সেৱা মানে কি?

(ii) State *two* distinctions between wholesale price and retail price.

পাইকাৰী আৰু খুচুৰা মূল্যৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য উল্লেখ কৰা।

(iii) What is 'Pecuniary Jurisdiction' ?

'আৰ্থিক অধিকাৰ ক্ষেত্ৰ' মানে কি?

(iv) State *two* grounds of deficiency in service for complain registration.

অভিযোগ পঞ্জীয়নৰ বাবে সেৱাৰ অভাৱৰ দুটা ভিত্তি উল্লেখ কৰা।

(v) Define MRP.

এম.আৰ.পি.-ৰ সংজ্ঞা দিয়া।

3. Answer *any four* questions from the following :  $5 \times 4 = 20$

তলত দিয়াবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটা প্রশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(i) What are the alternatives available to dissatisfied consumer ?

অসন্তুষ্ট উপভোক্তাৰ বাবে উপলব্ধ বিকল্পবোৰ কি?

- (ii) Write a note on Consumer complaining behaviour.

উপভোক্তাৰ অভিযোগ কৰা আচৰণৰ ওপৰত এটি টোকা লিখা।

- (iii) How can mediation help in easy resolution of consumer protection ?

উপভোক্তা সুৰক্ষাৰ সহজ সমাধানত মধ্যস্থতাই কেনেদৰে সহায় কৰিব পাৰে?

- (iv) Discuss in brief the recent development of 'Citizen Charter' in India for consumer protection.

উপভোক্তা সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত ভাৰতত নাগৰিক চনদৰ শেহতীয়া বিকাশৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা।

- (v) Discuss in brief about the provision of penalties for different kinds of unfair trade practices.

নীতি বহিৰ্ভূত বাণিজ্য অনুশীলনৰ বাবে জৰিমনা বিহাৰ বিধানসমূহ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

- (vi) How are the consumer complaints handled in the telecom sector ?

টেলিকম খণ্ডৰ উপভোক্তাৰ অভিযোগসমূহ কেনেদৰে নিয়ন্ত্ৰণ কৰা হয়?

4. (i) Explain the various forms of market structure with their merits and demerits. 10

সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহৰ সৈতে বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বজাৰ গাঁথনিৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

**Or / নাইবা**

Briefly outline the recent development in consumer protection in India.

ভাৰতবৰ্ষত উপভোক্তা সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত শেহতীয়া উন্নয়নৰ ৰূপৰেখা চমুকৈ দাঙি ধৰা।

- (ii) Explain the corporate and public redressal systems. 10

‘কৰ্পোৰেট’ আৰু ৰাজহুৱা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী সম্বন্ধে ব্যাখ্যা কৰা।

**Or / নাইবা**

Explain the organisational setup comprising of advisory and adjudicatory bodies under the Consumer Protection Act.

উপভোক্তা সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত পৰামৰ্শদাতা আৰু বিচাৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা গঠিত সাংগঠনিক পৰিকাঠামোৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

- (iii) Discuss the Composition, Jurisdiction and Power of National Consumer Dispute Redressal Forum. 10

ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি মঞ্চৰ গঠন, অধিকাৰ ক্ষেত্ৰ আৰু ক্ষমতাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

**Or / নাইবা**

Describe the salient features of the Consumer Protection Act, 2019..

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ৰ মুখ্য বিশেষত্বসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

- (iv) Explain the BIS Hallmarking Scheme. How does it benefit the customers and the society? 5+5=10

বি.আই.এছ. হলমাৰ্ক আঁচনি সম্পৰ্কে ব্যাখ্যা কৰা। ই গ্ৰাহক আৰু সমাজক কেনেদৰে লাভান্বিত কৰে?

**Or / নাইবা**

Discuss the functions performed by State Electricity Regulatory Commission for redressal of consumer grievances.

10

উপভোক্তাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ৰাজ্যিক বিদ্যুৎ নিয়ামক আয়োগে সম্পাদন কৰা কাম-কাজসমূহ আলোচনা কৰা।