

Total number of printed pages-7

4 (Sem-6/CBCS) HE 2 (CACC)

2023

**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

তলৰ দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(i) In \_\_\_\_\_ market, price of goods and services is fully controlled by one seller.

(Fill in the gap)

\_\_\_\_\_ বজাৰত, দ্ৰব্য আৰু সেৱাৰ মূল্য সম্পূৰ্ণৰূপে এজন বিক্ৰেতাই নিয়ন্ত্ৰণ কৰে। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

Contd.



(ii) The term \_\_\_\_\_ describes the handling of customers' complain within a company. (Fill in the gap)

গ্ৰাহকৰ আপত্তি কোম্পানীৰ ভিতৰ চৰাত নিষ্পত্তি কৰা কাৰ্যক \_\_\_\_\_ বুলি জনা যায়। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(iii) Write the full form of IRDA.

IRDA-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(iv) Which standard mark is printed on gold jewellery ?

সোণৰ গহনাত কোনটো মানদণ্ড চিহ্ন ছপা কৰা হয়?

(v) \_\_\_\_\_ is the highest price that can be charged for a product. (Fill in the gap)

\_\_\_\_\_ হৈছে সৰ্বোচ্চ মূল্য যাক এটা দ্ৰব্যৰ ওপৰত নিৰ্দ্ধাৰণ কৰিব পাৰি। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(vi) What is the pecuniary jurisdiction limit for District Forum ?

জিলা আয়োগৰ আৰ্থিক এজিডিয়াৰৰ সীমা কিমান?

(vii) Professional Tax is levied and collected by whom in India ?

ভাৰতত কোনে বৃত্তিগত কৰ ধাৰ্য আৰু সংগ্ৰহ কৰে?

(viii) In case of death of a consumer, his/her legal heir can make the complain. (Write true or false)

এজন গ্ৰাহকৰ মৃত্যু হলে তেওঁৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীয়ে ওজব কৰিব পাৰে। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(ix) Write the full form of FSSAI.

FSSAI-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(x) How many members are there in the Board of Governors of ASCI ?

ASCI-ৰ পৰিচালক মণ্ডলীত কিমানজন সদস্য থাকে?

2. Answer the following questions : 2×5=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা :

(i) What is fair price ?

সুলভ মূল্য কি?

(ii) State the meaning of local taxes.

স্থানীয় কৰৰ অৰ্থ লিখা।

(iii) Write two powers of Central Information Commission.

কেন্দ্ৰীয় তথ্য আয়োগৰ দুটা ক্ষমতা লিখা।

(iv) What is Insurance Ombudsman ?

বীমা লোকপাল কি?

(v) Write about National Consumer Helpline.

ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা হেল্পলাইন-ৰ বিষয়ে লিখা।

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

তলত দিয়াবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

(i) Distinguish between goods and service.

দ্রব্য আৰু সেৱাৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা।

(ii) Explain the consumers' rights under Consumer Protection Act, 1986.

উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬-য়ে প্ৰদান কৰা

উপভোক্তাৰ অধিকাৰসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(iii) Explain *five* causes of dissatisfaction of consumers.

উপভোক্তাৰ অসন্তুষ্টিৰ পাঁচটা কাৰণ বৰ্ণনা কৰা।

(iv) Explain the process of complaint registration under banking ombudsman scheme.

বেংকিং লোকপাল আচনিৰ অধীনত অভিযোগ পঞ্জীয়নৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বৰ্ণনা কৰা।

(v) Explain *five* objectives of ASCI.

ASCI-ৰ পাঁচটা উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা কৰা।

(vi) Explain the role of consumer organisations in the protection of consumers.

উপভোক্তা সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত উপভোক্তা সংগঠনবিলাকৰ ভূমিকা বৰ্ণনা কৰা।

4. Answer **any four** questions from the following :  $10 \times 4 = 40$

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

(i) Discuss the evolution of consumer movement in India.

ভাৰতবৰ্ষৰ উপভোক্তা আন্দোলনৰ বিকাশ সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা।

(ii) Explain the nature of market. Briefly discuss the functions of packaging.

$5 + 5 = 10$

বজাৰৰ প্ৰকৃতিসমূহ বৰ্ণনা কৰা। টোপোলাকৰণৰ কাৰ্যাৱলী চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(iii) Discuss the functions and powers of TRAI. 5+5=10

TRAI-ৰ কাৰ্যাবলী আৰু ক্ষমতাসমূহ আলোচনা কৰা।

(iv) Explain the characteristics and advantages of monopoly market.

5+5=10

একচেতীয়া বজাৰৰ বৈশিষ্ট্য আৰু সুবিধাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(v) Discuss the procedure for filing and hearing of a complaint of a consumer.

এজন উপভোক্তাৰ আপত্তি দাখিল আৰু শুনাৰ পদ্ধতিটো আলোচনা কৰা।

(vi) Discuss the role of Supreme Court under CPA Act, 1986.

উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬-ৰ অধীনত উচ্চতম ন্যায়ালয়ৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা।

(vii) Discuss the merits and demerits of Maximum Retail Price. 5+5=10

সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্যৰ সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা।

(viii) Discuss the consumer grievances redressal mechanism by FSSAI.

গ্ৰাহকৰ ওজৰ নিষ্পত্তিৰ অৰ্থে FSSAI-এ গ্ৰহণ কৰা পদ্ধতি আলোচনা কৰা।

