

Total number of printed pages-15

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

2022

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 : (any ten)
1 × 10 = 10

(a) Which type of the following buyers habitually purchase any product of a particular brand ?

তলৰ কোনবোৰ ক্ৰেতাই অভ্যাসগতভাৱে এটা নিৰ্দিষ্ট মাৰ্কৰ যিকোনো সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে?

(i) Cognitive group

জ্ঞানীয় গোট

Contd.

(ii) Domestic consumer

ঘৰুৱা উপভোক্তা

(iii) Reseller

পুনঃবিক্ৰেতা

(iv) Habit-determined group

অভ্যাস-নিৰ্দ্ধাৰিত গোট

(b) Write the full form of MRP.

'MRP'-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(c) Which type of consumers produce goods for self-consumption?

কোন ধৰণৰ উপভোক্তাই তেওঁলোকৰ স্ব-ব্যৱহাৰৰ বাবে সামগ্ৰী উৎপন্ন কৰে?

(i) Direct consumers

প্ৰত্যক্ষ উপভোক্তা

(ii) Domestic consumers

ঘৰুৱা উপভোক্তা

(iii) Emotional consumers

আবেগিক উপভোক্তা

(iv) Impulsive consumers

প্ৰেৰণাদায়ক উপভোক্তা

(d) Under which scheme any person can move to the court of law in the greater interest of the society?

আইনৰ কোন ধৰণৰ আঁচনিৰ জৰিয়তে কোনো ব্যক্তিয়ে সমাজৰ বৃহত্তৰ স্বার্থত আদালতৰ দ্বাৰস্থ হব পাৰে?

(i) Public interest litigation

ৰাজস্থা স্বার্থজনিত গোচৰ

(ii) Redressal forum

নিষ্পত্তি মঞ্চ

(iii) Consumer organisation

উপভোক্তা সংগঠন

(iv) All of the above

ওপৰৰ সকলোবোৰ

(e) Which standardised mark is printed on gold jewellery?

সোণৰ গহনাত কোনটো মানক চিহ্ন ছপা কৰা হয়?

(i) AGMARK
এগমার্ক

(ii) ISO 2009

আই.এছ.ও. 2009

(iii) ISI

আই.এছ.আই

(iv) Hallmark

হলমার্ক

(f) State Government, if it deems fit, establish more than one District Commission in a district.

(Write True or False)

ৰাজ্য চৰকাৰে যদিহে উপযুক্ত বুলি ভাবে, তেনে ক্ষেত্ৰত এখন জিলাতেই একাধিক জিলা আয়োগ স্থাপন কৰিব পাৰে।
(সঁচা নে মিছা লিখা)

(g) The laboratory test fees are payable by _____ in case the District Commission sends for testing.

জিলা আয়োগে পৰীক্ষাৰ বাবে পৰীক্ষাগাৰলৈ কিবা প্ৰেৰণ কৰিলে পৰীক্ষাগাৰৰ মাতুল _____ পৰিশোধ কৰিব লাগে।

(i) Complainant

অভিযোগকাৰী

(ii) Opposite party

বিপক্ষ

(iii) Registrar of District Commission

জিলা আয়োগৰ পঞ্জীয়ক

(iv) Government

চৰকাৰ

(Fill in the blank with appropriate option)
(সঠিক বিকল্পৰ সৈতে খালী ঠাই পূৰ কৰা)

(h) The Consumer Protection Act, 1986 is replaced by which Act?

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ খন কোনখন আইনৰ দ্বাৰা সলনি কৰা হৈছে?

(i) Who is a Chairperson of District Consumer Protection Council?

জিলা উপভোক্তা নিয়ামক আয়োগৰ অধ্যক্ষ কোন হয়?

(j) Which date is observed as 'National Consumer Day' in India?

ভাৰতবৰ্ষত 'ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক দিবস' কোন তাৰিখে পালন কৰা হয়?

(k) How many meetings should the Central Consumer Protection Council hold in a year?

কেন্দ্ৰীয় উপভোক্তা নিয়ামক পৰিষদে এবছৰত কিমানখন সভা অনুষ্ঠিত কৰিব লাগে?

(l) What is the pecuniary jurisdiction limit for District Commission?

জিলা আয়োগৰ আৰ্থিক এক্তিয়ারৰ পৰিধি কিমান?

(i) 20 lakh

২০ লাখ

(ii) 50 lakh

৫০ লাখ

(iii) 1 crore

১ কোটি

(iv) Above 1 crore

১ কোটিৰ ওপৰত

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(m) Name the supreme adjudicatory body.

সৰ্বোচ্চ বিচাৰক সংস্থাটোৰ নাম লিখা।

(n) Which type of dissatisfied consumer shows a switching behaviour and do negative word of mouths but are less likely to go for third party complaining?

মুখেৰে নেতিবাচক শব্দ প্ৰয়োগ আৰু পৰিৱৰ্তনৰ আচৰণ
প্ৰদৰ্শন কৰা কোনবোৰ অসম্ভৱ গ্ৰাহকৰ তৃতীয় পক্ষৰ
ওচৰত অভিযোগ দিয়াৰ সম্ভাৱনা কম?

- (i) Activists
কৰ্মী
- (ii) Passive
নিষ্ক্ৰিয়
- (iii) Irates
ক্ৰোধিত
- (iv) Voicers
কণ্ঠস্বৰ

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

- (o) Who prepares the guidelines for
banking ombudsman scheme?
বেংকিং ন্যায়পাল সম্বন্ধীয় নীতি নিৰ্দেশনা কোনে প্ৰস্তুত
কৰে?

2. Answer **any five** questions from the
following : 2×5=10

তলত দিয়াবোৰ যিকোনো পাঁচটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

- (a) Define consumer as per the Consumer
Protection Act, 2019.

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ অনুসৰি উপভোক্তাৰ সংজ্ঞা
দিয়া।

- (b) State **two** grounds for filing a complaint.

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ দুটা ভিত্তি উল্লেখ কৰা।

- (c) What is mediation ?

মধ্যস্থতা মানে কি?

- (d) Define labelling.

'লেবেলিং'ৰ সংজ্ঞা দিয়া।

- (e) What is meant by Indian standard
mark?

ভাৰতীয় মানক চিহ্ন মানে কি?

