

Total number of printed pages-8

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

2025

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) What is the highest price that can be charged for a product ?

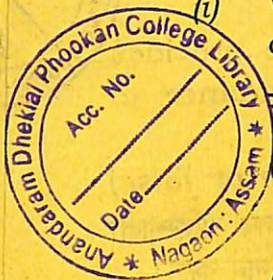
সামগ্ৰী এটাৰ বাবে আদায় কৰিব পৰা সৰ্বাধিক দৰ কি ?

(a) Minimum Retail Price

ন্যূনতম খুচুৰা দৰ

(b) Maximum Retail Price

সৰ্বোচ্চ খুচুৰা দৰ



(c) Many Retail Price

বহুতো খুচুৰা দৰ

(d) Major Retail Price

মুখ্য খুচুৰা দৰ

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)

(ii) Which is the supreme adjudicatory body ?

সৰ্বোচ্চ ন্যায়াধীশ সংস্থা কোনটো ?

(iii) An appeal against the order of National Commission may be filed within _____ days by the aggrieved party.

(Fill in the blank)

ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ আদেশৰ বিৰুদ্ধে পীড়িত পক্ষৰ দ্বাৰা _____ দিনৰ ভিতৰত আপীল দাখিল কৰিব পাৰি।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(iv) What is the full form of FSSAI ?

FSSAI'ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো কি ?

(v) National Consumer Helpline provides advice, information and guidance to empower consumers.

(State whether true or false)

ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা হেল্পলাইনে গ্ৰাহকসকলক শক্তিশালী কৰিবলৈ পৰামৰ্শ, তথ্য আৰু নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰে।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(vi) Angry consumer who voice their complaints and also show a Brand switching behaviour are known as what ?

যি খণ্ডাল গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগবোৰত মাত মতে আৰু ব্ৰেণ্ড সলনি কৰা আচৰণ দেখুৱায়, তেওঁলোকক কি বুলি কোৱা হয় ?

(a) Passives (নিষ্ক্ৰিয়)

(b) Voicers (ভইচাৰ)

(c) Irates (ক্ৰোধিত)

(d) Activists (কৰ্মী)

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)

(vii) The chairperson of TRAI can hold office for five years.

(State whether true or false)

ট্ৰাইৰ অধ্যক্ষই পাঁচ বছৰ ধৰি কাৰ্য্যভাৰ গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(viii) Which type of complaints are dismissed by District/State/National Commission ?

জিলা/ৰাজ্যিক বা ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগে কোন প্ৰকাৰৰ অভিযোগ খাৰিজ কৰে ?

(a) Unfair Trade Practices

নীতি বহিৰ্ভূত বাণিজ্য অনুশীলন



(b) Consumer complaints

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ

(c) Frivolous and vexatious complaints

তুচ্ছ আৰু বেদনাদায়ক অভিযোগ

(d) Medical negligence

চিকিৎসাৰ অৱহেলা

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)

(ix) When was ISO founded ?

ISO কেতিয়া প্রতিষ্ঠা কৰা হৈছিল ?

(a) 23rd February, 1947

২৩ ফেব্ৰুৱাৰি, ১৯৪৭

(b) 23rd February, 1948

২৩ ফেব্ৰুৱাৰি, ১৯৪৮

(c) 23rd February, 1949

২৩ ফেব্ৰুৱাৰি, ১৯৪৯

(d) 23rd February, 1950

২৩ ফেব্ৰুৱাৰি, ১৯৫০

(Choose the correct option)

(শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা)



(x) Consumer Protection Act provides statutory recognition to six rights of consumers.

(State whether true or false)

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনখনে গ্ৰাহকৰ ছটা অধিকাৰক বিধিগত স্বীকৃতি প্ৰদান কৰে। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

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

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া :

(i) Who can file a complaint ?

কোনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে ?

(ii) State two functions of consumer organisations.

গ্ৰাহক সংস্থাসমূহৰ দুটা কাৰ্য উল্লেখ কৰা।

(iii) Point out two benefits of AGMARK.

AGMARK'ৰ দুটা সুবিধা আঙুলিয়াই দিয়া।

(iv) Write two responsibilities of consumers.

গ্ৰাহকৰ দুটা দায়িত্ব লিখা।

(v) Define Deficiency according to Consumer Protection Act.

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন অনুসৰি অভাৱৰ সংজ্ঞা দিয়া।

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

তলত দিয়াবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

- (i) Explain the types of complaints that are entertained by Banking Ombudsman.

বেংকিং ন্যায়াধীশে গ্ৰহণ কৰা অভিযোগৰ ধৰণৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

- (ii) What are the levels of packaging? State two functions of labelling. $3+2=5$

টোপোলাকৰণৰ স্তৰসমূহ কি? চিহ্নিতকৰণৰ দুটা কাৰ্য্য উল্লেখ কৰা।

- (iii) State the relief/remedy available to a complainant.

অভিযোগকাৰীৰ বাবে উপলব্ধ সকাহ বা প্ৰতিকাৰৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা।

- (iv) What are the benefits of product testing?

পণ্য পৰীক্ষাৰ সুবিধাসমূহ কি?

- (v) Write a short note on unfair trade practice.

নীতি বহিৰ্ভূত বাণিজ্য অনুশীলনৰ ওপৰত এটা চমু টোকা লিখা।

- (vi) What are the different ways for effective external complaint handling system?

ফলপ্ৰসূ বাহ্যিক অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থাৰ বাবে বিভিন্ন উপায় কি?

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

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো চাৰিটা)

- (i) What are the causes of customer dissatisfaction? Discuss the different types of private and public actions taken by dissatisfied consumers. $4+6=10$

গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টিৰ কাৰণ কি কি? অসন্তুষ্ট গ্ৰাহকে গ্ৰহণ কৰা বিভিন্ন ধৰণৰ ব্যক্তিগত আৰু ৰাজহুৱা ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (ii) What are the objectives and role of Advertising Standards Council of India (ASCI)? Briefly state the regulations related to product and service advertising. $4+6=10$

ভাৰতৰ বিজ্ঞাপন মানদণ্ড পৰিষদৰ (ASCI) উদ্দেশ্য আৰু ভূমিকা কি? পণ্য আৰু সেৱাৰ বিজ্ঞাপনৰ সৈতে জড়িত নিয়মসমূহ চমুকৈ উল্লেখ কৰা।

- (iii) State the procedure for filing a complaint. Explain the provisions of penalties under the Consumer Protection Act. $5+5=10$

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি উল্লেখ কৰা। গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত জৰিমনাৰ বিধানসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

- (iv) What is Bureau of Indian Standards?
Explain the role of BIS. 3+7=10

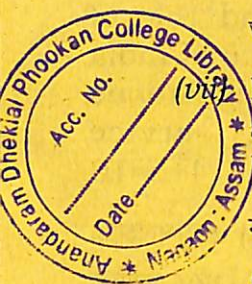
ভাৰতীয় মানদণ্ডৰ ব্যুৰো (BIS) কি ? BIS'ৰ ভূমিকা
ব্যাখ্যা কৰা।

- (v) Explain the various forms of market
structure with their merits and
demerits.

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

- (vi) Describe the evolution of consumer
movement in India.

ভাৰতত গ্ৰাহক আন্দোলনৰ বিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বৰ্ণনা কৰা।



- (vii) Discuss the composition, jurisdiction
and power of State Consumer Dispute
Redressal Commission.

ৰাজ্যিক উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগৰ গঠন, অধিকাৰ
ক্ষেত্ৰ আৰু ক্ষমতাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (viii) What are Consumer Protection
Councils? Explain the different
Consumer Protection Councils.

2+8=10

উপভোক্তা সুৰক্ষা পৰিষদ মানে কি ? বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ
উপভোক্তা সুৰক্ষা পৰিষদৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।