ANANDARAM BHEKIL PHOOKAN COLLEGE LIBRARY
Acc. No.
Date
Nagaon · Assam

2026

COMMERCE (MARKETING)

(Major)

Paper : BCM0600704

(Consumer Affair and Customer Care)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

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

1. Choose the correct option : 1×8=8

শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা :

(a) When is the National Consumer Day celebrated?

ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক দিৱস কেতিয়া পালন কৰা হয় ?

(i) 15 March/১৫ মাৰ্চ

(ii) 24 December/২৪ ডিচেম্বৰ

(iii) 8 March/৮ মাৰ্চ

(iv) 25 December/২৫ ডিচেম্বৰ

(b) Which of the following is a standard for agriculture marketing?

তলৰ কোনটো কৃষি বজাৰকৰণৰ বাবে এটি মানদণ্ড ?

(i) AGMARK/এগমাৰ্ক

(ii) Hallmark/হ'লমাৰ্ক

(iii) Silkmark/চিল্কমাৰ্ক

(iv) Woolmark/উলমাৰ্ক

(c) A complaint should be filed by a consumer within _____ from the date of cause of action.

গোচৰৰ কাৰণৰ তাৰিখৰ পৰা _____ৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগে।

(i) 1 month/১ মাহ

(ii) 6 months/৬ মাহ

(iii) 1 year/১ বছৰ

(iv) 2 years/২ বছৰ

(d) Which one of the following is not an external complaint handling system?

নিম্নলিখিত কোনটো এটা বাহ্যিক অভিযোগ পৰিচালনা ব্যৱস্থা নহয়?

(i) Lok Adalat

লোক আদালত

(ii) Public Interest Litigation

ৰাজহুৱা স্বাৰ্থজড়িত গোচৰ

(iii) Customer care centre

গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰ

(iv) Awareness programme

সচেতনতা কাৰ্যসূচী

(e) Appeal against the order of the State Commission should be made within how many days of the order?

ৰাজ্যিক আয়োগৰ আদেশৰ বিৰুদ্ধে আপীল কৰিবলৈ সেই আদেশৰ তাৰিখৰ পৰা কিমান দিনৰ ভিতৰত আৱেদন কৰিব লাগিব?

(i) 45 days/৪৫ দিন

(ii) 30 days/৩০ দিন

(iii) 15 days/১৫ দিন

(iv) 1 day/১ দিন

(f) FSSAI is a statutory body established under which of the following acts?

FSSAI নিম্নলিখিত কোন আইনৰ অধীনত স্থাপিত এক বিধিগত সংস্থা?

(i) The Consumer Protection Act, 1986

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬

(ii) The Electricity Regulatory Commission Act, 1998

বিদ্যুৎ নিয়ন্ত্ৰণ আয়োগৰ আইন, ১৯৯৮

(iii) The Bureau of Indian Standards Act, 2016

ভাৰতীয় মানক ব্যুৰো আইন, ২০১৬

(iv) The Food Safety and Standards Act, 2006

খাদ্য সুৰক্ষা আৰু মানদণ্ড আইন, ২০০৬

DHENI PHOOKAN COLLEGE LIBRARY
Acc. No.
Nagaon : Assam

(g) Which of the following statements is true regarding deficiency of service?

সেৱাৰ অভাৱৰ সন্দৰ্ভত নিম্নলিখিত কোনটো বিবৃতি সত্য ?

(i) Fault or imperfection in quality or purity of goods is deficiency of service.

সামগ্ৰীৰ গুণগত মান বা বিশুদ্ধতাৰ দোষ বা অসম্পূৰ্ণতা হৈছে সেৱাৰ অভাৱ।

(ii) Defect in goods and deficiency of services is same.

সামগ্ৰীৰ ত্ৰুটি বা সেৱাৰ অভাৱ একে।

(iii) Consumers can seek compensation only for defect in goods.

গ্ৰাহকসকলে মাত্ৰ সামগ্ৰীৰ ত্ৰুটিৰ বাবেহে ক্ষতিপূৰণ বিচাৰিব পাৰে।

(iv) Any inadequacy, fault or negligence in quality or performance of a service is deficiency of service.

সেৱাৰ গুণগত মান বা পৰিৱেশনৰ ক্ষেত্ৰত অপৰ্যাপ্ততা, ত্ৰুটি বা গাফিলতি হৈছে সেৱাৰ অভাৱ।

(Continued)

(h) Which one of the following is not an external factor in determining price of a product?

নিম্নলিখিত কোনটো পণ্যৰ দৰ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত এক বাহ্যিক কাৰক নহয় ?

(i) Demand/চাহিদা

(ii) Supplier/যোগানকাৰী

(iii) Cost of product/পণ্যৰ খৰচ

(iv) Competition/প্ৰতিযোগিতা

DHEMAJI THOOKAN COLLEGE LIBRARY ACC. NO. Date Dhemaji Assam

2. Answer any *six* of the following questions : 2×6=12

নিম্নলিখিত যি কোনো ছয়টা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) What is MRP?

MRP মানে কি ?

(b) Mention the role of Bureau of Indian Standards.

ভাৰতীয় মানদণ্ডৰ ব্যুৰোৰ ভূমিকা উল্লেখ কৰা।

(c) State two causes of customer dissatisfaction.

গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টিৰ দুটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

(d) What is citizen's charter?

নাগৰিক চাৰ্টাৰ মানে কি ?

(e) State two rights of consumers.

গ্ৰাহকৰ দুটা অধিকাৰ উল্লেখ কৰা।

(Turn Over)

(f) Mention two types of labels.
দুবিধ লেবেল উল্লেখ কৰা।

(g) State two functions of TRAI.
TRAIৰ দুটা কাৰ্য উল্লেখ কৰা।

(h) What are frivolous and vexatious complaints?
নিম্ন আৰু বিৰক্তিকৰ অভিযোগ কি?

(i) Mention two reliefs that can be granted under the Consumer Protection Act.
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত প্ৰদান কৰা দুটা সকাহৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা।

(j) Who is a consumer according to the Consumer Protection Act?
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন অনুসৰি গ্ৰাহক কোন?

3. Answer any *four* of the following questions : 5×4=20

নিম্নলিখিত যি কোনো চাৰিটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Explain the different types of complaining customers.
বিভিন্ন ধৰণৰ অভিযোগ কৰিব পৰা গ্ৰাহকক বৰ্ণনা কৰা।

(b) What is temporary injunction? What are the grounds of temporary injunction?
অস্থায়ী নিষেধাজ্ঞা মানে কি? অস্থায়ী নিষেধাজ্ঞাৰ ভিত্তি কি কি?

(c) State the role of consumer organizations in consumer protection.
গ্ৰাহক সুৰক্ষাত থকা গ্ৰাহক সংস্থাসমূহৰ ভূমিকা উল্লেখ কৰা।

(d) What are the functions of packaging?
টোপোলাকৰণৰ কাৰ্যসমূহ কি কি?

(e) State the composition and objectives of the Central Consumer Protection Council.
কেন্দ্ৰীয় গ্ৰাহক সুৰক্ষা পৰিষদৰ গঠন আৰু উদ্দেশ্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(f) Write a short note on hallmark.
Hallmark'ৰ ওপৰত এটি চমু টোকা লিখা।

(g) Explain what is unfair trade practice.
অন্যায় বাণিজ্যিক প্ৰথা মানে কি, ব্যাখ্যা কৰা।

(h) What are the grounds of accepting complaints by the banking ombudsman?
বেংকিং ন্যায়াধীশৰ অভিযোগ গ্ৰহণৰ ভিত্তি কি?

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

নিম্নলিখিত যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Discuss the three-tier consumer dispute redressal mechanism for the redressal of consumer grievances.
গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে তিনি স্তৰৰ গ্ৰাহক বিৱাদ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

ANDARAM DHEKIL PHOOKAN COLLEGE LIBRARY
Acc No.
Date

(b) Who can file a complaint? Explain the steps in filing of a complaint under the Consumer Protection Act.
অভিযোগ কোনে দাখিল কৰিব পাৰে? গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদক্ষেপসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Make a detailed discussion on the alternatives available to dissatisfied consumers.
অসন্তুষ্ট গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উপলব্ধ বিকল্পসমূহৰ ওপৰত এক বিস্তাৰিত আলোচনা কৰা।

(d) Discuss the history and growth of consumer movement in India.
ভাৰতত গ্ৰাহক আন্দোলনৰ ইতিহাস আৰু বৃদ্ধিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(e) Describe the regulations for regulating product and service advertising in India.
ভাৰতত পণ্য আৰু সেৱাৰ বিজ্ঞাপন নিয়ন্ত্ৰণৰ নিয়মসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

★★★

PANDIARAM DHEKIAL PHOOKAN COLLEGE LIBRARY
Acc. No.
Date
Nagaon · Assam