Total number of printed pages–15

ABDUL HAMID DHEKIL PHUKAN COLLEGE LIBRARY
Acc. No.
Date
Nagaon Assam

4 (Sem–6/CBCS) HE 2 (CACC)

2026

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

তলত দিয়াবোৰৰ নির্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া ঃ *(যিকোনো ১০টাৰ)*

(a) Who prepares the guidelines for banking ombudsman scheme ?

বেংকিং ন্যায়পাল সম্বন্ধীয় নীতি নির্দেশনা কোনে প্রস্তুত কৰে ?

(b) 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 পৰিবৰ্তনৰ আচৰণ প্ৰদৰ্শন কৰা কোনবোৰ অসন্তুষ্ট 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)

(c) Name the supreme adjudicatory body.

সৰ্বোচ্চ বিচাৰক সংস্থাটোৰ নাম লিখা।

KILPHOOAN COLLEGE Acc No Jam Assam

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

জিলা আয়োগৰ আৰ্থিক এক্তিয়াৰৰ 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)

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

কেন্দ্ৰীয় উপভোক্তা নিয়ামক পৰিষদে এবছৰত কিমানখন সভা অনুষ্ঠিত কৰিব লাগে?

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

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

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

জিলা উপভোক্তা নিয়ামক আয়োগৰ অধ্যক্ষ কোন হয়?

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

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

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

জিলা আয়োগে পৰীক্ষাৰ বাবে পৰীক্ষাগাৰলৈ কিবা প্ৰেৰণ কৰিলে পৰীক্ষাগাৰৰ মাচুল _____ 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)

(j) 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)*

(k) 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

HOOKAN COLLEGE LIBRARY Acc. No. Assam

(iii) ISI

আই. এছ. আই

(iv) Hallmark

হলমার্ক

(l) 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

ৰাজহুৱা স্বার্থজনিত গোচৰ

(ii) Redressal forum

নিষ্পত্তি মঞ্চ

(iii) Consumer organisation

উপভোক্তা সংগঠন

(iv) All of the above

ওপৰৰ সকলোবোৰ

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

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

(i) Direct consumers

প্রত্যক্ষ উপভোক্তা

(ii) Domestic consumers

ঘৰুৱা উপভোক্তা

(iii) Emotional consumers

আৱেগিক উপভোক্তা

(iv) Impulsive consumers

প্রেৰণাদায়ক উপভোক্তা

(n) Write the full form of MRP.

'MRP'-ৰ সম্পূর্ণ ৰূপটো লিখা।

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

ANIL PHOOKAN COLLEGE LIBRARY Acc. No. Nagaon Assam

তলৰ কোনবোৰ ক্ৰেতাই অভ্যাসগতভাৱে এটা নিৰ্দ্দিষ্ট মাৰ্কাৰ যিকোনো সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে?

(i) Cognitive group
জ্ঞানীয় গোট

(ii) Domestic consumer
ঘৰুৱা উপভোক্তা

(iii) Reseller
পুনঃবিক্ৰেতা

(iv) Habit-determined group
অভ্যাস-নিৰ্দ্ধাৰিত গোট

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

তলত দিয়াবোৰৰ *যিকোনো পাঁচটা* প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া ঃ

(a) Who can file a complaint under Consumer Protection Act?
উপভোক্তা সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত কোনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে?

(b) Define unfair trade practices as per Consumer Protection Act.
উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন অনুসৰি অনুচিত বাণিজ্য অনুশীলনৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(c) Write *two* differences between online and offline markets.
অনলাইন আৰু অফলাইন বজাৰৰ মাজত *দুটা* পাৰ্থক্য লিখা।

(d) What is meant by Indian standard mark?
ভাৰতীয় মানক চিহ্ন মানে কি?

(e) Define labelling.
'লেবেলিং'-ৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(f) What is mediation?
মধ্যস্থতা মানে কি?

DHEMAJI PHOOLKAN COLLEGE LIBRARY Acc. No. Date Dhemaji Assam

(g) State *two* grounds for filing a complaint.

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ *দুটা* ভিত্তি উল্লেখ কৰা।

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

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ অনুসৰি উপভোক্তাৰ সংজ্ঞা দিয়া।

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

তলত দিয়াবোৰৰ পৰা *যিকোনো চাৰিটাৰ* উত্তৰ দিয়া ঃ

(a) How is a marketing manager benefited from the study of post-purchase behaviour of consumers ?

গ্ৰাহকৰ ক্ৰয়-পৰবৰ্তী আচৰণ অধ্যয়নৰ পৰা এগৰাকী বিপণন পৰিচালকে কি ধৰণে লাভান্বিত হব পাৰে?

(b) What are the responsibilities of a consumer under the Consumer Protection Act, 2019 ?

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ অনুসৰি গ্ৰাহকৰ দায়িত্বসমূহ কি কি?

(c) Write the powers of Central Information Commission.

কেন্দ্ৰীয় তথ্য আয়োগৰ ক্ষমতাসমূহ লিখা।

(d) State the jurisdiction of National Commission.

ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ পৰিধিসমূহ উল্লেখ কৰা।

(e) Write on the role of TRAI in consumer protection.

গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত TRAI-ৰ ভূমিকাৰ বিষয়ে লিখা।

(f) Write the processes to file a consumer complaint in District Forum.

জিলা উপভোক্তা মঞ্চত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াসমূহ লিখা।

(g) State the alternatives available to dissatisfied consumers.

অসন্তুষ্ট উপভোক্তাৰ বাবে উপলব্ধ বিকল্পবোৰ উল্লেখ কৰা।

(h) Write a note on National Consumer Helpline.

'ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা হেল্পলাইন'-ৰ বিষয়ে এটি টোকা লিখা।

OKAN COLLEGE LIBRARY
ACC. NO.
Nagaon : Assam

4. Answer ***any four*** questions from the following : 10×4=40

তলৰ *যিকোনো চাৰিটা* প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া ঃ

(a) Discuss various factors affecting consumer complaining behaviour.

উপভোক্তাৰ অভিযোগ আচৰণক প্ৰভাৱিত কৰা বিভিন্ন কাৰকসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(b) Write a note on the products and services that are banned from advertising in India.

ভাৰতত বিজ্ঞাপনৰ পৰা নিষিদ্ধ কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰৰ ওপৰত এটি টোকা লিখা।

(c) Define banking ombudsman. Discuss the process of complaint registration under banking ombudsman scheme.

বেংকিং লোকপালৰ সংজ্ঞা দিয়া। বেংকিং লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ পঞ্জীয়ন প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(d) What are various appellant authorities under the Consumer Protection Act, 2019 ? Discuss.

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯-ৰ অধীনত উপলব্ধ বিভিন্ন আপীলকাৰী কৰ্তৃপক্ষবোৰ কি কি? আলোচনা কৰা।

(e) Describe the causes of consumer dissatisfaction. Also suggest *three* remedial measures for consumer dissatisfaction.

গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টিৰ কাৰণবোৰ বৰ্ণনা কৰা। লগতে উপভোক্তাৰ অসন্তুষ্টি নিৰাময়ৰ বাবে *তিনিটা* প্ৰতিকাৰমূলক ব্যৱস্থাৰ পৰামৰ্শ দাঙি ধৰা।

(f) Explain in brief the consumer grievance redressal mechanism by FSSAI and TRAI.

FSSAI আৰু TRAI-ৰ দ্বাৰা উপভোক্তাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰণালীসমূহ চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

(g) What do you mean by consumer rights ? Enumerate the *six* rights provided under sec. 6 of the Consumer Protection Act.

উপভোক্তাৰ অধিকাৰ বুলিলে কি বুজা ? উপভোক্তা সুৰক্ষা আইনৰ ৬নং ধাৰাৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰা *ছয়টা* অধিকাৰৰ বিষয়ে লিখা।

(h) Explain in brief different forms of market structure with their merits and demerits.

সুবিধা আৰু অসুবিধাৰ সৈতে বজাৰ গাঁথনিৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰবোৰ চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

(i) What is penalty ? Briefly discuss about the provision of penalties for different kinds of unfair practices.

জৰিমনা কি ? বিভিন্ন ধৰণৰ অনুচিত বাণিজ্য অনুশীলনৰ বাবে জৰিমনা বিহাৰ ব্যৱস্থাসমূহৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(j) Bribriefly outline the recent developments in consumer protection in India.

ভাৰতত গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ শেহতীয়া উন্নয়নৰ চমু ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা।

ANANDARAM DHEKIL PHOOKAN COLLEGE LIBRARY
Acc. No. 14
Date
Nagaon · Assam

(k) Explain the process of mediation for consumer complaint redressal.

উপভোক্তাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত মধ্যস্থতাৰ প্ৰক্ৰিয়াবোৰ ব্যাখ্যা কৰা।

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