

## U.G. 6th Semester Examination - 2020

### COMMERCE

Course Code : BCOMDSHT5

Course Title : Consumer Affairs and Customer Care

Full Marks : 40

Time : 2 Hours

*The figures in the right-hand margin indicate marks.*

*Candidates are required to give their answers in their own words as far as practicable.*

1. Answer any **ten** questions from the following :

1×10=10

যে-কোনো দশটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

- What is the full form of MRP?  
MRP-এর পুরো অর্থ কি?
- What is 'Anti-Corrosive Packaging'?  
Anti-Corrosive Packaging বলতে কি বোঝ?
- Define the term 'Retail Price'.  
'Retail Price' এর সংজ্ঞা লেখ।
- What is the common objective of different Consumers Protection Councils?  
Consumer Protection Councils-এর উদ্দেশ্য কি?

e) What is the Pecuniary jurisdiction of a state commission?

রাজ্য কমিশনের আর্থিক অধিক্ষেত্র কি?

f) Define the term 'Spurious goods & services' as per Consumer Protection Act 1986.

'Spurious goods and services'-এর সংজ্ঞা লেখ।

g) Who shall be the Chairman of the State Consumer Protection Councils?

রাজ্য গ্রাহক সুরক্ষা কাউন্সিলের চেয়ারম্যান কে হতে পারে?

h) What do you mean by Consumer Rights to be heard.

'Consumer Rights to be heard' বলতে কি বোঝ?

i) Can a power of attorney holder file a complaint under the Consumer Protection Act?

একজন পাওয়ার অফ অ্যাটর্নিধারী ব্যক্তি কি Consumer Protection Act অনুযায়ী কোনো অভিযোগ করতে পারেন?

j) Who appoints the Banking Ombudsman?  
Banking Ombudsman দের কে নিয়োগ করে?

k) Currently how many Insurance Ombudsman are there in India?

বর্তমানে ইণ্ডিয়াতে কতগুলি Insurance Ombudsman আছে?

l) Can a complaint be lodged against a Private Insurer?

প্রাইভেট ইনসুরেন্সকারীর বিরুদ্ধে কি অভিযোগ দায়ের করা যায়?

m) What is the full form of TRAI?

TRAI-এর পূর অর্থ কি?

n) Whether Citizen's charter is legally enforceable?

Citizen's Charter কি আইনত প্রয়োগযোগ্য?

o) Define the term 'Fair Price'.

'Fair Price'-এর সংজ্ঞা লেখো।

2. Answer any **five** questions :  $2 \times 5 = 10$

যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

a) Distinguish between Wholesale price and Retail Price.

পাইকারি দাম ও খুচরা মূল্যের মধ্যে পার্থক্য লেখো।

b) What are Unfair Trade Practices?

'Unfair Trade Practices' কি?

c) Who is a complainant under Consumer Protection Act?

Consumer Protection Act অনুযায়ী অভিযোগকারী কাকে বলে?

d) When will one's complaint not be considered by the Banking Ombudsman?

কখন কোনো অভিযোগকারীর অভিযোগ Banking Ombudsman গ্রহন করেন না?

e) What is Brand Label?

Brand Label বলতে কি বোঝায়?

f) State two characteristics of Services.

Services-এর দুইটি বৈশিষ্ট্য উল্লেখ করো।

g) Is there any time limit for filing an appeal against the award or decision of the banking ombudsman?

ইংরেজি প্রশ্ন দ্রষ্টব্যঃ

h) Can the appellate authority of banking ombudsman dismiss the appeal?

Banking ombudsman-এর appellate authority কি কোনো আবেদন খারিজ করতে পারে?

3. Answer any **two** questions :  $5 \times 2 = 10$

যে-কোনো দুইটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

a) What are the rights of consumers as stipulated under Consumer Protection Act 1986?

Consumer Protection Act 1986 অনুযায়ী Consumers দেব অধিকারগুলি কি কি?

b) What are the different alternatives available to dissatisfied consumers?

একজন অতৃপ্ত উপভোক্তার কাছে কি কি বিকল্প পস্থা থাকে?

c) State the features of Consumer Protection Act.

গ্রাহক সুরক্ষা আইনের বৈশিষ্ট্যগুলি উল্লেখ করো।

4. Answer any **one** questions :  $10 \times 1 = 10$

যে-কোনো একটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

- a) A car met with an accident. The insurance claim was rejected on the ground that the driver was not holding valid driving license. Should the person approach a consumer court for seeking the insurance claim?

একটি গাড়ির এক্সিডেন্ট হয়েছে; কিন্তু Insurance Company তার দাবি (Claim) অগ্রাহ্য করে এই কারণে যে তার ড্রাইভারের সঠিক license ছিলো না। সেই ব্যক্তি কি consumer court এ গিয়ে Insurance claim এর জন্য আবেদন করতে পারে?

- b) What are the grounds of complaints under banking ombudsman? What happens after a complaints is received by the banking ombudsman?  $7+3$

কোন কোন কারণে Banking Ombudsman-এ অভিযোগ জানানো যায়?

Banking Ombudsman-এ কোনো অভিযোগ পাওয়ার পর কি করা হয়?

- c) State the composition and objective of State Consumer Protection Council.

Discuss the penalties under the Consumer Protection Act.  $6+4$

ইংরেজি প্রশ্ন দ্রষ্টব্যঃ।

-----