

U.G. 6th Semester Examination - 2021**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: 1×10=10

যে-কোনো দশটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

a) What is service?

সেবা কি?

b) What do you mean by 'Consumer Dispute'?

ক্রেতা বিরোধ বলতে কি বোঝ?

c) Write the full form of DCDRF.

DCDRF-এর পুরো নাম লেখো।

d) One of the object of the Consumer Protection Act is to provide for better protection of the interest of the Consumer— Is it true?

ক্রেতা সুরক্ষা আইনের একটি উদ্দেশ্য হলো ক্রেতার স্বার্থ রক্ষা করা— ইহা কি সত্য?

[Turn over]

e) What is spurious goods?

উৎসাহযুক্ত পণ্য কি?

f) What do you mean by 'Pecuniary Jurisdiction'?

'Pecuniary Jurisdiction' বলতে কি বোঝ?

g) When was citizen charter introduced in India?

কখন নাগরিক সনদ ভারতে প্রয়োগ করা হয়?

h) What is R.T.P?

R.T.P কি?

i) How many bank ombudsmen have been appointed in India?

ভারতে কতগুলি ব্যাঙ্ক লোকপালকে নিয়োগ করা হয়েছে?

j) Whether a warranty of free service makes the buyer a consumer?

Free service-এর warranty থাকলে সেই ক্রেতা কি consumer হবেন?

k) Write the full form of IRDA.

IRDA-এর পুরো নাম লেখো।

l) Whether an authorised agent is entitled to sign on a complaint?

কোন অনুমোদিত প্রতিনিধি কি নালিশপত্রে সহি করতে পারেন?

- m) Mention the most popular house style.
সবচেয়ে জনপ্রিয় বাড়ির স্টাইল উল্লেখ করো।
- n) Who is the President of District Forum?
জেলা ফোরাম এর সভাপতি কে?
- o) Mention one example of unfair trade practices.
একটি অসামান্য ব্যবসার উদাহরণ দাও।

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

যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

- a) What do you mean by Public Redress System?
Public Redress System বলতে কি বোঝ?
- b) Define the terms 'Goods'.
'Goods'-এর সংজ্ঞা দাও।
- c) Write any two rights available to the consumers.
ক্রেতার হাতে যে সকল অধিকার আছে তার মধ্যে যেকোনো দুটি লেখ।
- d) Who are the members of State Commission?
রাজ্য কমিশনের সদস্য কারা?
- e) What do you mean by 'Banking Ombudsman'?
'Banking Ombudsman' বলতে কি বোঝ?
- f) What is Complaint?
Complaint কী?

- g) What do you mean by 'Deficiency of Service'?
'Deficiency of Service' বলতে কি বোঝ?
- h) What do you mean by Local Taxes?
Local Taxes বলতে কি বোঝ?

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

যে-কোনো দুটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

- a) Discuss the power of State Commission under Consumer Protection Act 1986.
ক্রেতা সুরক্ষা আইন ১৯৮৬ অনুসারে রাজ্য কমিশনের ক্ষমতাগুলি আলোচনা করো।
- b) Define the term 'Consumer'. What kind of persons fall within the category of Consumer?
ক্রেতার সংজ্ঞা দাও। কোন্ প্রকারের ব্যক্তির ক্রেতার শ্রেণিতে পড়েন?
- c) Who can file complaint and under what circumstances?
কে এবং কোন্ কোন্ পরিস্থিতিতে নালিশপত্র দাখিল করতে পারেন?

4. Answer any **one** question: 10×1=10

যে-কোনো একটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

a) Discuss the role of consumer organization for consumer protection.

ক্রেতা সুরক্ষার ক্ষেত্রে ক্রেতা সংগঠনের ভূমিকা আলোচনা করো।

b) What are the grounds of filing complaint before the Insurance Ombudsman? State the procedure followed after filing complaint.

Insurance Ombudsman-এর নিকট নালিশ কিসের ভিত্তিতে দাখিল করা যায়? নালিশ দাখিলের পর যে পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করা হয় তা ব্যাখ্যা করো।

c) Write a brief note on Adjudicatory Bodies and their objectives and compositions under Consumer Protection Act 1986.

Consumer Protection Act 1986 অনুযায়ী Adjudicatory Bodies এবং তাদের উদ্দেশ্য ও গঠন ব্যাখ্যা করো।
