

## U.G. 6th Semester Examination - 2022

### COMMERCE

Course Code : BCOMDSHT5 [DSE-5]

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 :

i) Who is consumer?

Consumer কে?

ii) What is market?

বাজার কি?

iii) Give an example of consumer grievances.

ক্রেতাদের অভিযোগের একটি উদাহরণ দাও।

iv) In which year Consumer Protection Act (CPA) was implemented?

কোন সালে CPA প্রয়োগ করা হয়?

v) What is 'goods' as per CPA?

CPA অনুসারে দ্রব্য কি?

vi) What is spurious services?

ভেজাল সেবা কি?

vii) Mention one objective of CPA.

CPA-এর একটি উদ্দেশ্য লেখ।

viii) Name the authority with whom an appeal may be filed against the verdict of the National Commission.

National Commission-এর রায়ের বিরুদ্ধে কোথায় appeal করা যাবে?

ix) Write the full form of NCDRC.

NCDRC-এর পুরো কথাটি লেখ।

x) Mention two types of unfair trade practices.

অন্যায্য বাণিজ্যের দুটি ধরন লেখো।

xi) What is the main function of ISI?

ISI-এর মূল কাজ কি?

xii) In which year RBI was established?

কোন বছর RBI স্থাপিত হয়েছে?

xiii) Mention one important function of IRDA.

IRDA-এর একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ উল্লেখ করো।

xiv) Are the subscribers to a provident fund scheme consumers?

একটি Provident Fund Scheme-এর গ্রাহক কি consumers?

xv) Write down the types of consumer protection council.

Consumer protection council-এর ধরনগুলি উল্লেখ করো।

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

যে-কোনো **পাঁচটি** প্রশ্নের উত্তর দাও :

i) Define the term 'Packaging'.

Packaging কথাটি ব্যাখ্যা করো।

ii) What is fair price?

ফেয়ার প্রাইস কি?

iii) What do you mean by consumer satisfaction?

ক্রেতা সন্তুষ্টি বলতে কি বোঝ?

iv) What is public redress system?

পাবলিক রিড্রেস সিস্টেম কি?

v) What is Banking Ombudsman?

ব্যাঙ্কের ন্যায্যপাল কাকে বলে?

vi) Mention two powers of state commission.

স্টেট কমিশনের দুটি ক্ষমতা উল্লেখ করো।

vii) What is 'Brand Label'?

'Brand Label' কি?

viii) Define 'Finality of Order'.

'Finality of Order'-এর সংজ্ঞা দাও।

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

যে-কোনো **দুটি** প্রশ্নের উত্তর দাও :

i) What are the rights of consumers as stipulated under C.P. Act, 1986?

C.P. Act, 1986 অনুযায়ী Consumer-দের অধিকারগুলি কি কি?

ii) Discuss the steps for filing a complaint under CPA.

CPA-এর অধীনে অভিযোগ দাখিলের ধাপগুলি আলোচনা করো।

iii) Briefly discuss the functions of TRAI.

TRAI-এর কাজগুলি সংক্ষেপে আলোচনা করো।

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

যে-কোনো **একটি** প্রশ্নের উত্তর দাও :

i) Discuss the functions of Banking and Insurance Ombudsman.  $5 + 5 = 10$

ব্যাঙ্কিং ও বীমার ন্যায্যপালের কাজগুলি আলোচনা করো।

ii) Describe the procedures to be followed on receipt of a complaint as per provisions under Section 13 of C.P. Act, 1986.

C.P. Act, 1986-এর ১৩ নম্বর ধারা অনুযায়ী একটি নালিশপত্র পাওয়ার পরে কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হয় তা বর্ণনা কর।

iii) Discuss the role of CPA.

CPA-এর ভূমিকা নিয়ে আলোচনা করো।

---