

OPTION - H

Paper : COM-RE-6086

(Consumer Affairs and Customer Care)

1. Answer the following questions as directed:
(any ten) 1×10=10

তলত দিয়া প্রশ্নবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো দহটা)

- (a) _____ are rates charged by producer or distributors to retailer.

(Fill up the gap)

_____ মূল্য হৈছে উৎপাদক বা বিতৰণ কাৰিয়ে খুচুৰা ব্যৱসায়িৰ ওপৰত আৰোপ কৰে। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (b) _____ is the highest price that can be charged for a product. (Fill up the gap)

_____ হৈছে সৰ্বোচ্চ মূল্য যাক এটা দ্ৰব্যৰ ওপৰত নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰি। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (c) In _____ market, price of goods and services is fully controlled by one seller. (Fill up the gap)

_____ বজাৰত, দ্ৰব্য সাৰ সেৱাৰ মূল্য সম্পূৰ্ণৰূপে এজন বিক্ৰেতাই নিয়ন্ত্ৰণ কৰে। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(d) _____ is the effective and economical system for quick redressal of the public grievances. (Fill up the gap)

জনসাধাৰণৰ ওজৰ শীঘ্ৰে সাৰ মিতব্যয়ীভাৱে নিষ্পত্তি কৰাৰ স্থান হ'ল _____ । (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(e) The term _____ describes the handling of customers, complain, within a company. (Fill up the gap)

গ্ৰাহকৰ আপত্তি কোম্পানীৰ ভিতৰ চকাত নিষ্পত্তি কৰা কাৰ্যক _____ বুলি জনা যায় । (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(f) In case of a consumer being a minor, his parent or legal guardian can make the complain. (True/False)

এজন নাবালক গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁৰ হৈ অভিভাৱক বা আইনি অভিভাৱকে ওজৰ দাখিল কৰিব পাৰে ।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(g) In case of death of a consumer, his legal heir can make the complain. (True/False)

এজন গ্ৰাহকৰ মৃত্যু হ'লে তেওঁৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীয়ে ওজৰ বজু কৰিব পাৰে ।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(h) A fine up to Rs. two laks may be imposed for selling or importing products containing adulterant and cause injury to a peron. (True/False)

আমদানিকৃত অপমিশ্রিত দ্রব্যৰ বিক্ৰীৰ ফলত গ্ৰাহকৰ হানি হ'লে, তেনে দ্রব্য বিক্ৰী কৰিলে দুই লাখ টকা জৰিমনা বিহা হয়। (শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(i) Government declared a new draft known as advertising code which gives customer protection against false advertisement. (True/False)

চৰকাৰে ভুল বিজ্ঞাপন প্ৰচাৰৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকক সুৰক্ষা দিয়াৰ অৰ্থে এখন নতুন আচনি জাৰি কৰিছে।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(j) A citizen who desire to seek some information from a public authority is required to send an application and fee of Rs. 15. (True/False)

এজন নাগৰিকে কিছু তথ্য ৰাজহুৱা খণ্ডৰ পৰা জানিব বিচাৰিলে তেওঁৰ আবেদনৰ লগত ১৫ টকা দিব লাগিব।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(k) The headquarters of the Central Information Commission is situated at Delhi. (True/False)

কেন্দ্ৰীয় তথ্য আয়োগত মুখ্য কাৰ্যালয় দিল্লীত অৱস্থিত।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

(l) How many members are there in the Board of Governors of ASCI ?

(Choose the correct answer)

ASCI পৰিচালক মণ্ডলীত কিমান জন সদস্য থাকে ?

(সঠিক উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(i) 15 (১৫)

(ii) 16 (১৬)

(iii) 17 (১৭)

(iv) 18 (১৮)

(m) Ombudsman scheme for digital transaction was introduced on

(Choose the correct answer)

দিজিটেল লেনদেনৰ অমবাদচ্‌মেন আচনি আৰম্ভ কৰা হয়।

(সঠিক উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(i) 2017 (২০১৭)

(ii) 2018 (২০১৮)

(iii) 2019 (২০১৯)

(iv) 2020 (২০২০)

(n) The Consumer Protection Act, 1986 covers

(Choose the correct answer)

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন ১৯৮৬-এ সামৰি লয়।

(সঠিক উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(i) private sector

ব্যক্তিগত খণ্ড

(ii) public sector

ৰাজহুৱা খণ্ড

(iii) cooperative or any person

সমবায় বা যিকোনো ব্যক্তি

(iv) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(o) Write the full form of FSSAI.

FSSAI ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

Briefly answer the following : **(any five)**

2×5=10

তলৰ দিয়াসমূহৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো পাঁচটা)

(a) What is fair price ?

সুলভ মূল্য মানে কি?

(b) What is labelling ?

লেবেল লাগানোৰ মানে কি?

(c) What is packaging ?

টোপোলাকৰণ মানে কি?

(d) What is the meaning of defects in goods ?

দ্রব্যত ত্ৰুটি থকা মানে কি বুজা?

(e) Who can file a complaint ?

ওজৰ কোনে দাখিল কৰিব পাৰে?

(f) State the meaning of local taxes.

স্থানীয় কৰৰ অৰ্থ লিখা।

(g) Write the concept of consumer.

গ্ৰাহকৰ ধাৰণাটো লিখা।

(h) What is maximum retail price (MRP) ?
সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্য (MRP) মানে কি?

3. Write short answer to **any four** of the following : 5×4=20

তলৰ যিকোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(a) What is consumer satisfaction ? Explain it.

গ্ৰাহকৰ সন্তোষি মানে কি বুজা ? ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Explain the basic consumer rights.

গ্ৰাহকৰ প্ৰাথমিক অধিকাৰ ব্যাখ্যা কৰা।

(c) What do you mean by product testing ?

দ্ৰব্যৰ পৰিক্ষণ মানে কি ?

(d) What are the salient features of the Consumer Protection Act ?

উপভোক্তা সুৰক্ষা আইনৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ লিখা।

(e) Write a short note on property tax.

সম্পত্তি কৰৰ ওপৰত এটা চমু টোকা লিখা।

(f) What is the role of consumer organisation ?

উপভোক্তা সংগঠনৰ কাৰ্যাৱলি বৰ্ণনা কৰা।

(g) What are the objectives of the Central Consumer Protection Council ?

কেন্দ্ৰীয় উপভোক্তা সুৰক্ষা পৰিষদৰ উদ্দেশ্যসমূহ কি ?

(h) What are the objectives of the RTI Act, 2005 ?

তথ্য জনাৰ অধিকাৰ আইন, ২০০৫ ৰ উদ্দেশ্যসমূহ লিখা।

4. Write long answer to **any four** of the following : 10×4=40

তলৰ যিকোনো চাৰিটাৰ বহলাই উত্তৰ লিখা :

(a) State the evolution of consumer movement in India.

ভাৰতবৰ্ষত উপভোক্তা সজাগতা আন্দোলনৰ ক্ৰমবিকাশ বৰ্ণনা কৰা।

(b) Discuss the formation of consumer organisations and their role in consumer protection.

গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহক সংগঠনৰ গঠন আৰু তেওঁলোকৰ কাৰ্য আলোচনা কৰা।

(c) Define MRP. Discuss the merits and demerits of maximum retail price.

MRP-ৰ সংজ্ঞা লিখা। সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্যৰ সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা।

(d) Define market structure. Discuss the factors determining the kind of market structure.

বজাৰ গাঁথনিৰ সংজ্ঞা দিয়া। কি কাৰকে বজাৰ গাঁথনিত প্ৰভাৱ বিস্তাৰ কৰে আলোচনা কৰা।

(e) Discuss the process of settlement of complain under banking ombudsman scheme.

বেংকি অমবাদচমেন সাচনিৰ অধীনত গোচৰ নিষ্পত্তিকৰা
প্রক্রিয়া আলোচনা কৰা।

(f) Briefly explain the consumer grievances redressal mechanism by FSSAI.

গ্রাহকৰ ওজৰ নিষ্পত্তিৰ অৰ্থে FSSAI-এ গ্রহণ কৰা পদ্ধতি
চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

(g) What are the functions and powers of TRAI ? Discuss it.

TRAI-এ কাৰ্যপ্রণালী আৰু ইয়াৰ ক্ষমতা আলোচনা কৰা।

(h) What is monopoly market ? Write the characteristics and advantages of monopoly market.

একচেতীয়া বজাৰ মানে কি ? একচেতীয়া বজাৰৰ বৈশিষ্ট্য
আৰু ইয়াৰ সুবিধাসমূহ লিখা।

(i) What are different consumer rights protected under the Consumer Protection Act, 1986 ?

গ্রাহক সুৰক্ষা আইন ১৯৮৬-ৰ অধীনত গ্রাহকৰ বিভিন্ন
অধিকাৰসমূহে কি ধৰনে সুৰক্ষিত হয় ?

(j) Discuss the steps to file a consumer complaint with District, State and National Commission.

জিলা, ৰাজ্য আৰু ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগই গ্রাহকৰ আপত্তি কি
দৰে দিয়া হয় তাৰ প্রক্রিয়া আলোচনা কৰা।