



**Sessional Examination, 2026**  
**B.Com 6<sup>th</sup> Semester**  
**Sub : Consumer Affairs and Customer Care**  
**BCM0600704**

**Time : 2 hours.**

**Full Marks : 40**

1. Answer the following as directed : 1x4=4

নির্দেশ অনুসৰি তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) The Consumer Protection Act in India was first enacted in

ভাৰতত গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন প্ৰথমবাৰৰ বাবে প্ৰণয়ন কৰা হৈছিল-

(i) 1980

১৯৮০

(ii) 1986

১৯৮৬

(iii) 1991

১৯৯১

(iv) 2000

২০০০

(b) Which of the following is a consumer right?

তলত দিয়া কোনটো গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ?

(i) Right to exploit

শোষণ কৰাৰ অধিকাৰ

P.T.O.

- (ii) Right to safety  
নিৰাপত্তাৰ অধিকাৰ
- (iii) Right to control  
নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ অধিকাৰ
- (iv) Right to monopoly  
একচেটিয়া অধিকাৰ
- (c) In perfect competition, products are  
সম্পূৰ্ণ প্রতিযোগিতাত পণ্যসমূহ
- (i) Differentiated  
পাৰ্থক্যযুক্ত
- (ii) Homogenous  
সমজাতীয়
- (iii) Unique  
অনন্য
- (iv) Branded  
ব্ৰেণ্ডযুক্ত হয়
- (d) Oligopoly means  
অলিগোপলি মানে
- (i) One Seller  
এজন বিক্ৰেতা
- (ii) Two Sellers  
দুজন বিক্ৰেতা
- (iii) Few Sellers  
কেইজনমান বিক্ৰেতা

(iv) Many Sellers  
বহু বিক্ৰেতা

2. Write short answer to the following questions :  
তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ চমু উত্তৰ লিখা :  
2x3=6
- (a) Write two difference between Oligopoly and Duopoly market.  
অলিগোপলি বজাৰ আৰু ডুপলি বজাৰৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য লিখা।
- (b) Explain any two categories of dissatisfied customers.  
অসন্তুষ্ট গ্ৰাহকৰ যিকোনো দুটা শ্ৰেণী ব্যাখ্যা কৰা।
- (c) Write any two difference between Corporate Redressal System and Public Redressal System.  
কৰ্পোৰেট অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা আৰু বাজহুৱা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ মাজত যিকোনো দুটা পাৰ্থক্য লিখা।
3. Answer any two of the following questions : 5x2=10  
তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যিকোনো দুটা উত্তৰ লিখা :
- (a) Write the functions of Packaging.  
পেকেজিংৰ কাৰ্যসমূহ লিখা।
- (b) Explain the advantages of MRP.  
এম.আৰ.পি.ৰ সুবিধাসমূহ লিখা।
- (c) Mention the salient features of Consumer Protection Act, 2019.  
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ উল্লেখ কৰা।
4. Answer any two of the following questions : 10x2=20  
তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যিকোনো দুটা উত্তৰ লিখা :





(a) Define Market. Explain different forms of market structure with features and practical examples.

বজাৰৰ সংজ্ঞা দিয়া। বজাৰৰ গঠনৰ বিভিন্ন ধৰণসমূহ বৈশিষ্ট্য আৰু ব্যৱহাৰিক উদাহৰণসহ ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Define Consumer. What are the various factors affecting consumer's complaining behaviours?

গ্ৰাহকৰ সংজ্ঞা দিয়া। গ্ৰাহকৰ অভিযোগ কৰাৰ আচৰণত প্ৰভাৱ পেলোৱা বিভিন্ন কাৰকসমূহ কি কি?

(c) Explain the various rights and responsibilities of consumer.

গ্ৰাহকৰ বিভিন্ন অধিকাৰ আৰু দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

\*\*\*\*\*