



‘नई बाजार व्यवस्था में उपभोक्ता का सशक्तिकरण’ पर

अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

माननीय प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी का भाषण

26 अक्टूबर 2017



सत्यमेव जयते

प्रस्तावना

वैश्वीकरण, ई-कामर्स जैसे नए परिवर्तनों ने भारत सहित पूरे विश्व में एक नई बाजार व्यवस्था को जन्म दिया है। इस नई व्यवस्था में व्यापार और व्यवसाय के विकास के साथ उपभोक्ताओं और उनके संबंधों के बीच गुणात्मक परिवर्तन हुआ है। उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण, उन्हें जागरूक करने और नए बाजार में उनकी भागीदारी सुनिश्चित करने की आवश्यकता महसूस की जाने लगी है। इस सिलसिले में संयुक्त राष्ट्र द्वारा दिए दिशा निर्देशों के अनुसार विज्ञान भवन, नई दिल्ली में 26 अक्टूबर को 'नई बाजार व्यवस्था में उपभोक्ताओं का सशक्तिकरण' विषय पर पूर्वी, दक्षिण एवं दक्षिण पूर्वी एशियाई देशों का दो दिवसीय अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन संपन्न हुआ। इस सम्मेलन का उद्घाटन माननीय प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने किया।

उपभोक्ता संरक्षण और सशक्तिकरण पर क्षेत्रीय स्तर पर अपने अनुभवों और चुनौतियों को साझा करने के लिए विश्व में यह पहला अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन था। इसमें 19 देशों के मंत्रिगण, उपभोक्ता मामलों के विशेषज्ञ, वरिष्ठ सरकारी अधिकारी शामिल थे। दो दिनों के इस सम्मेलन में कुल छह सत्रों में उपभोक्ता सशक्तिकरण से जुड़े विभिन्न विषयों पर चर्चा हुई और एक संकल्प के जरिए 'उपभोक्ता सशक्तिकरण' को लेकर एक रोड मैप तैयार किया गया। हर दो वर्ष पर इस प्रकार के क्षेत्रीय स्तर पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन किए जाने पर चर्चा हुई।

सफलतापूर्वक संपन्न इस अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन में माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी का उद्घाटन भाषण काफी महत्वपूर्ण रहा। इस भाषण ने सम्मेलन को दिशा देने का काम किया। अपने भाषण में उन्होंने आर्थिक और सामाजिक जीवन में उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को रेखांकित करते हुए इस बात पर जोर दिया कि वैश्वीकरण के इस युग में समूचा विश्व जिस तरह एक बाजार में बदल रहा है उसमें एक दूसरे के अनुभवों से सीखना और उनका एक समान समझ तक पहुंचना महत्वपूर्ण है। उन्होंने उपभोक्ता संरक्षण के महत्व पर प्रकाश डालने के लिए ऋग्वेद और प्राचीन ग्रंथों को उद्धृत करते हुए बताया कि भारत में सदियों से उपभोक्ता संरक्षण के लिए नियम बनाए गए थे और मौजूदा भारत सरकार उपभोक्ता संरक्षण से भी आगे जाकर उपभोक्ता सशक्तिकरण और उसके हितों को बढ़ावा देने के लिए कई तरह की योजनाएं और कानून बना रही है। माननीय प्रधानमंत्री ने अपने भाषण के जरिए सम्मेलन को जो सुझाव दिए थे उनके आधार पर कई फैसले भी किए गए।

माननीय प्रधानमंत्री का पूरा भाषण प्रेरणादायक होने के साथ उपभोक्ता हितों के सशक्तिकरण के दृष्टिकोण से सभी के लिए विशेषकर सरकार और प्रशासन से जुड़े विभिन्न तबके के लिए एक मार्गदर्शन का काम करेगा। इस उद्देश्य को लेकर माननीय प्रधानमंत्री के पूरे भाषण को हमारे मंत्रालय ने मुद्रित कराने का फैसला किया। माननीय प्रधानमंत्री के भाषण के मुद्रित पाठ को जारी करना हमारे लिए गर्व और हर्ष का विषय है।



राम विलास पासवान



INTERNATIONAL CONFERENCE
EAST, SOUTH & SOUTH-EAST
ASIAN COUNTRIES

Empowering Consumers in New Markets

Organised by
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Government of India

in association with
United Nations
Conference on Trade and Development

26th and 27th October, 2017
Vigyan Bhawan, New Delhi

2017
E-AL-K
2017

प्रधानमंत्री जी का भाषण

मंत्रिपरिषद के मेरे सहयोगी श्री राम विलास पासवान जी, श्री सी.आर. चौधरीजी, अंकटाड के सैकरेटरी जनरल डॉ. मुखिसा किट्टुयी, विभिन्न देशों से आए हुए प्रतिनिधि मंडल और यहां उपस्थित अन्य सभी महानुभाव । सबसे पहले आप सभी को कंज्यूमर प्रोटेक्शन जैसे महत्वपूर्ण विषय पर इन्टरनेशनल कान्फ्रेंस के लिए बहुत—बहुत बधाई देता हूं। इस कार्यक्रम में दक्षिण एशिया, साऊथ इस्ट एशिया और इस्ट एशिया के कई देशों के प्रतिनिधि भी आज हमारे बीच में शामिल हैं। मैं आप सभी का इस कार्यक्रम में हृदय से बहुत—बहुत स्वागत करता हूं। दक्षिण एशिया में यह अपनी तरह का पहला आयोजन है। मैं अंकटाड का भी आभारी हूं जिसने भारत की इस पहल को मजबूती के साथ आगे बढ़ाया और इसे इस स्वरूप तक लाने में सक्रिय भूमिका निभाई। साथियों, दुनिया का ये भूभाग जिस तरह एक दूसरे से ऐतिहासिक रूप से जुड़ा हुआ है, वैसा अन्य जगहों पर कम ही देखने को मिलता है। हजारों वर्षों से हम ट्रेड, कल्चर, रिलीजन ऐसे कई पहलु से जुड़े हुए हैं। कोस्टल इकोनामी ने इस भूभाग को कनेक्ट करने के लिए सदियों से अहम योगदान दिया है। लोगों का आना जाना, विचारों का आदान—प्रदान एक टू—वे प्रोसेस रहा है जिसका लाभ इस क्षेत्र के हर देश को कम अधिक मात्रा में मिलता रहा है।

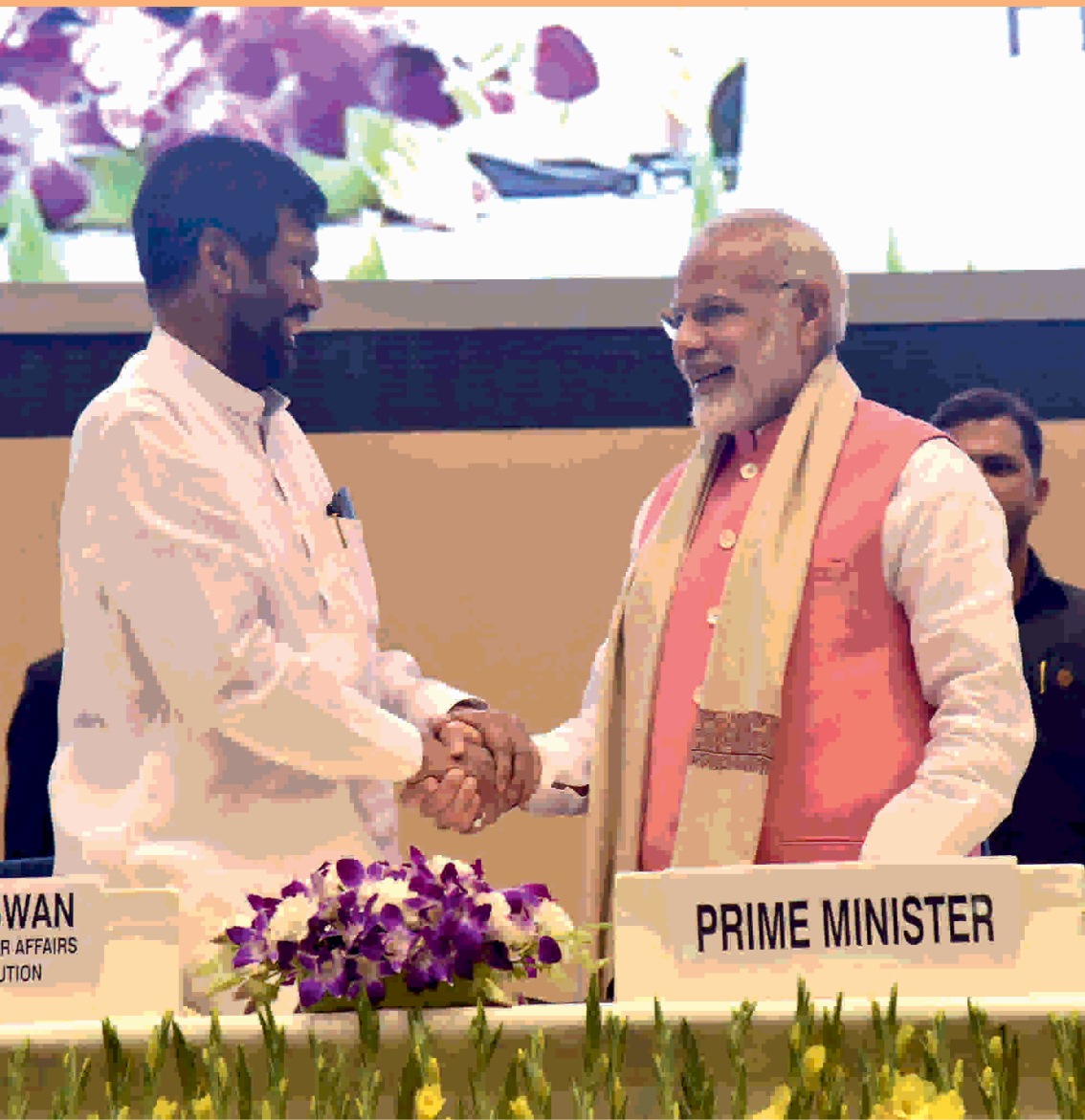
हम आज भी सिर्फ आर्थिक ही नहीं बल्कि सांस्कृतिक तौर पर भी एक शेयर्ड हेरीटेज का प्रतीक हैं।

साथियों, आज के मॉडर्न एरा में हमारे पारस्परिक संबंध एक नये आयाम पर पहुँचे हैं। एशिया के देश न सिर्फ अपने देश में गुड्स और सर्विसेस मार्केट को कैटर कर रहे हैं, बल्कि उनका विस्तार दूसरे महाद्वीपों तक भी फैलता चला जा रहा है। इसमें कंज्यूमर प्रोटेक्शन ऐसा विषय है जो इस क्षेत्र में व्यापार को बढ़ाने, उसे और मजबूत करने का एक इम्पोर्टेंट कम्पोनेन्ट है।

आज का ये आयोजन इस बात का प्रतीक है कि हम अपने नागरिकों की आवश्यकताओं को किस तरह गंभीरता से समझते हैं। उनकी दिक्कतों को दूर करने के लिए किस तरह से गंभीरतापूर्वक प्रयास करते हैं। हर नागरिक एक कंज्यूमर भी होता है और इसलिए ये आयोजन हमारे कलेक्टिव डिटरमिनेशन का भी प्रतीक है। साथियों, इस पूरी प्रक्रिया में संयुक्त राष्ट्र का एक सहयोगी तौर पर आगे आना भी एक बहुत ही सुखद बात है। 1985 में पहली बार कंज्यूमर प्रोटेक्शन पर यू.एन. गाइडलाइन्स बनी थी। दो वर्ष पूर्व ही इसमें और सुधार किया गया है। सुधार की इस प्रक्रिया में भारत की भी सक्रिय भूमिका रही है और मैं डॉ. मुखिसा का आभारी हूँ, उन्होंने जिस प्रकार से भारत की सराहना की। अनेक क्षेत्रों में भारत जिन बातों में लीड ले रहा है उसका भी उन्होंने बहुत ही उत्तम तरीके से जिक्र किया। मैं इसके लिए उनका बहुत हृदय से आभारी हूँ। विकासशील देशों में सरस्टेनेबल कंज्यूमर, ई-कॉमर्स और फाइनेंशियल सर्विसेस के संबंध में ये गाइडलाइन्स बहुत ही महत्वपूर्ण हैं। साथियों, भारत में सैकड़ों, हजारों वर्षों से कंज्यूमर प्रोटेक्शन गवर्नेंस का अभिन्न हिस्सा रहा है। हजारों वर्ष पूर्व रचित हमारे वेदों में उपभोक्ता

संरक्षण की एक व्यापक चर्चा है। अथर्ववेद में कहा गया है कि “इमामात्रमिमीमहेयथ परानमासातै” यानि वस्तु स्थिति और नाप तौल में किसी भी तरह की गड़बड़ी न करें। ऋग्वेद के जमाने में कहा गया है, हजारों वर्ष पूर्व लिखित ग्रंथों में कंज्यूमर प्रोटेक्शन के बकायदा नियम समझाये गये हैं। गलत तरीके से ट्रेड करने वालों को किस तरह की सजा दी जाये, उसे भी उस विशिष्ट समय वर्णित किया गया है। आप जानकर के हैरान होंगे कि लगभग ढाई हजार साल पहले कौटिल्य के समय में बाकायदा शासन के लिए गाइडलाइन्स परिभाषित की गई थीं, कि कैसे ट्रेड को रेगुलेट किया जाएगा और कैसे सरकार उपभोक्ता के हितों की रक्षा करेगी। कौटिल्य काल में शासन द्वारा जिस तरह की व्यवस्था थी आज के हिसाब से, अगर उन पदों को हम आज की टर्मिनॉलॉजी में रखें तो उसका मतलब होता है ‘डायरेक्टर आफ ट्रेड, सुप्रिटेण्डेंट ऑफ स्टैण्डर्ड्स’, मैं समझता हूं कहा जा सकता है। हमारे यहां ग्राहक को भगवान माना जाता है। कई दुकानों में आपको लिखा मिल जाएगा – “ग्राहकदेवो भव”। चाहे कोई भी बिजनेस हो, उसका एक मात्र मकसद कंज्यूमर की संतुष्टि होना चाहिए।

साथियों, भारत उन कुछ देशों में शामिल रहा है जिसने यू.एन. गाइडलाइन्स एडॉप्ट होने के अगले ही साल यानि 1986 में अपना कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट लागू कर दिया था। उपभोक्ता के हितों का ध्यान इस सरकार की प्राथमिकताओं में से एक प्रमुख अंग है। सरकार की ये प्राथमिकता न्यू इंडिया के संकल्प के साथ भी पूरी



तरह जुड़ी हुई है। न्यू इंडिया, जहां कंज्यूमर प्रोटेक्शन से आगे बढ़कर बेस्ट कंज्यूमर प्रैक्टिसेस और कंज्यूमर प्रॉसपैरिटी की भी बात को हम बल दे रहे हैं। साथियों, हम आज के देश की जरूरतों को आज के व्यापारिक तौर तरीकों को ध्यान में रखते हुए एक नया कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट जो ऑलरेडी प्रोसेस में है, हम बना

रहे हैं। नये कानून में कंज्यूमर इम्पॉवरमेंट पर विशेष जोर दिया जा रहा है। कंज्यूमर की परेशानी कम समय में, कम खर्च में दूर हो उसके लिए नियमों को और अधिक सरल किया जा रहा है। मिसलीडिंग विज्ञापनों पर और सख्ती का प्रावधान किया जा रहा है। तुरंत सुनवाई के लिए एकजीक्युटिव पावर्स के साथ सेंट्रल कंज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी का भी गठन किया जाएगा।

हमने रियल एस्टेट रेग्यूलेटरी एक्ट बनाया है, जिससे घर खरीदने वाले उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण हुआ है, और विशेषकर के मध्यम वर्ग, निम्न मध्यम वर्ग का व्यक्ति जो जीवन की पूरी कमाई घर बनाने के लिए खर्च कर देता है। उसके लिए प्रोटेक्शन मतलब उसकी पूरी एक जिंदगी के अरमानों के प्रोटेक्शन का दायरा बन जाता है। पहले बिल्डरों की मनमानी की वजह से वर्षों तक लोगों को अपने घरों के लिए इंतजार करना पड़ता था। फ्लैट के एरिया को लेकर भी भ्रम की स्थिति बनी रहती थी।

अब, इस नए कानून **RERA** के बाद, केवल रजिस्टर्ड डेवलपर्स ही सभी आवश्यक परमिशन प्राप्त करने के बाद घर की बुकिंग कर सकेंगे। सिर्फ एक पम्पलेट छापकर के लोगों के रूपये नहीं बटोर सकते। इसके साथ ही, सरकार ने बुकिंग अमाउंट की सीमा को भी 10 प्रतिशत पर फिक्स कर दिया है। वरना पहले एडवांस में 25, 30, 40 पर्सेन्ट तक, 50 पर्सेन्ट तक लोगों से पैसे हथिया लिए जाते थे। पहले ये होता था, कि बिल्डर घरों की बुकिंग के बाद मिलने वाले जो पैसे होते थे उसको दूसरे प्रोजेक्ट में लगा देते थे। अब सरकार ने

ऐसा प्रावधान किया है कि खरीदार से मिलने वाली 70 प्रतिशत राशि "एस्करो अकाउंट" में डालनी होगी और ये राशि उसी प्रोजेक्ट पर ही खर्च की जाएगी। इसी तरह ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स एक्ट भी बनाया गया है। अब पब्लिक या कंज्यूमर इंटरैस्ट से जुड़ी किसी भी वस्तु या सेवा को कम्पल्सरी सर्टिफिकेशन के अंतर्गत लाया जा सकेगा और इसके तहत खराब क्वालिटी की वस्तुओं को बाजार से रिकॉल करने और उससे अगर उपभोक्ता को नुकसान हुआ है तो उसकी कॉम्पन्सेशन का भी प्रावधान किया गया है।

अभी हाल ही में भारत ने गुड्स एंड सर्विसेज टैक्स (जी.एस.टी.) को भी लागू किया है। जी.एस.टी. के बाद देश के अलग-अलग तरह के दर्जनों इनडॉयरेक्ट टैक्सेज का जमाना खत्म हुआ है। कितने ही तरह के हिडन टैक्सेज अब खत्म हो चुके हैं। उपभोक्ता को अब सामने रिसिप्ट पर दिखता है कि उसने कितना टैक्स राज्य सरकार को दिया कितना टैक्स केंद्र सरकार को दिया। बॉर्डर पर ट्रकों का लगने वाला लम्बा जाम भी खत्म हो गया है। जी.एस.टी. से देश को एक नया बिजनेस कल्चर मिल रहा है और लॉन्ग टर्म में जी.एस.टी. का सबसे बड़ा फायदा कंज्यूमर्स को ही होने वाला है।

मध्यम वर्ग, निम्न मध्यम वर्ग, गरीब जिसके अज्ञान का लाभ उठाया जाता था जैसे-जैसे लोगों को इसकी जानकारी मिलती जाएगी ग्राहक जागरूक होता जाएगा और कहीं पर भी अब कोई उसका चीटिंग नहीं कर पाएगा। एक पारदर्शी व्यवस्था है, जिसमें कोई कंज्यूमर्स के हितों के साथ खिलवाड़ नहीं कर पाएगा। इतना ही नहीं

जी.एस.टी. की वजह से जब कंपनियों का आपस में कम्पटीशन बढ़ेगा और बढ़ने वाला है। तो चीजों की कीमतों में भी बहुत गिरावट आएगी, कमी आएगी और इसका सीधा फायदा भी गरीब और मध्यम वर्ग के कंज्यूमर्स को होने वाला है। अब देखिये, ट्रांसपोर्टेशन जो ट्रक पांच दिन में जाती थी, अब सारे चैक पोस्ट हटने के कारण वो तीन दिन में जा रही है। इसका मतलब कि जो सामान ढोकर के जाने का खर्च होता था उसमें कटौती आई है। यह आने वाले दिनों में कन्ज्यूमर्स को ट्रांसफर होने ही वाला है। आज भले ही शायद कोई लोग अज्ञान का लाभ उठाते होंगे। लेकिन सारी चीजों का फायदा आने वाले दिनों में ग्राहक को, मध्यम वर्ग, निम्न मध्यम वर्ग, गरीब को उसको ट्रांसफर होने ही वाला है।





साथियों, कानून के माध्यम से उपभोक्ता के हितों को मजबूत करने के साथ ही ये भी बहुत आवश्यक है कि लोगों की शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई हो। अल्टीमेटली डेमोक्रेसी की ताकत ग्रीवांस रिड्रेसल में होती है। लोकतंत्र का अहम हिस्सा ग्रीवांस रिड्रेसल सिस्टम कितनी आपकी पावरफुल है, इस पर लेखा-जोखा होता है। पिछले तीन वर्षों में टेक्नॉलॉजी का इस्तेमाल करते हुए हमारी सरकार ने ग्रीवांस रिड्रेसल का एक नया ईको-सिस्टम तैयार किया है। नेशनल कंज्यूमर



हैल्पलाइन की क्षमता को चार गुना बढ़ाया जा चुका है। कंज्यूमर प्रोटेक्शन से जुड़े पोर्टल और सोशल मीडिया को भी इंटीग्रेट किया गया है। पोर्टल से निजी कंपनियां भी बड़ी संख्या से जुड़ रही हैं। पोर्टल के माध्यम से लगभग 40 प्रतिशत शिकायतें सीधे कंपनियों के पास ऑटोमेटिक ट्रांसफर हो जाती हैं, जिन पर तेजी से कार्रवाई होती है। “जागो ग्राहक जागो”, इस अभियान के माध्यम से उपभोक्ताओं को जागरूक करने का एक व्यापक प्रयास निरंतर



INTERNATIONAL EAST, SOUTH & SOUTH-E Empowering Consum

Organised by
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Government of India



C R CHAUDHARY
UNION MINISTER FOR CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND
PUBLIC DISTRIBUTION AND COMMERCE & INDUSTRY

RAM VILAS PASWAN
UNION MINISTER FOR CONSUMER AFFAIRS,
FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

PRIME MINISTER



CONFERENCE EAST ASIAN COUNTRIES Opportunities in New Markets

in association with
United Nations
Conference on
Trade and Development



चलता रहता है। मैं बड़े संतोष के साथ कह सकता हूँ कि कंज्यूमर प्रोटेक्शन में जिस तरह सोशल मीडिया का पॉजिटिव तरीके से इस्तेमाल सरकार ने किया है वैसा देश में पहले कभी नहीं हुआ है।

साथियों, मेरी नजर में और हमारी सरकार के विजन में कंज्यूमर प्रोटेक्शन का दायरा बहुत ही विस्तृत है। किसी भी देश का विकास और कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक-दूसरे के पूरक होते हैं वो जुड़वां भाई होते हैं। विकास का फायदा हर नागरिक तक पहुंचे, इसके लिए गुड गवर्नेंस, इसकी भी बहुत बड़ी भूमिका रहती है। जब आप सरकार के नाते ये सुनिश्चित करते हैं कि नागरिक तक उसके अधिकार पहुंचें, नागरिक तक वो सेवाएं पहुंचे जिनसे वो अज्ञानवश वंचित रह जाता है, तब भी आप कंज्यूमर के हितों को प्रोटेक्ट करते हैं। ये गुड गवर्नेंस के माध्यम से संभव होता है। देश के लोगों को क्लीन एनर्जी के लिए उज्ज्वला योजना, हेल्थ एंड हाईजीन के लिए स्वच्छ भारत अभियान, फाइनेंशियल इनक्लूजन के लिए जन धन योजना, ये ऐसी कई योजनाएं, इसी भावना को प्रतिबिंबित करती हैं। 2022 तक, जबकि आजादी के 75 साल हो रहे हैं और भारत जब आजादी के 75 साल मना रहा है, तब 2022 तक देश के हर व्यक्ति के पास अपना घर हो, इस पर भी सरकार बहुत व्यापक रूप से काम कर रही है। अभी हाल ही में, देश के हर घर में बिजली कनेक्शन पहुंचाने के लिए भी एक बहुत बड़ा इनिशिएटिव लिया गया है, एक बहुत बड़ी योजना शुरू की गई है। ये सारे प्रयास लोगों के बेसिक लाइफ लाईन सपोर्ट देने के साथ ही उनकी जिंदगी आसान बनाने के लिए भी हैं। कंज्यूमर के

हितों की रक्षा सिर्फ उसे अधिकार देने से पूरी नहीं होती हैं। भारत में हम उस दिशा में भी काम कर रहे हैं जहां सरकार की योजनाएं कंज्यूमर के पैसे बचाने में मददगार साबित होनी चाहिए, और हो रही हैं। इन योजनाओं से, सबसे ज्यादा फायदा देश के गरीब, निम्न मध्यम वर्ग, मध्यम वर्ग, ऐसे समाज के बहुत बड़े दायरे को होता है। बाई एंड लॉर्ज, वो लॉ-अबाइडिंग सिटीजन होते हैं। वो कानून का पालन करने वाले मध्यम वर्गीय लोग होते हैं, उनको हम जितना सपोर्ट देंगे उतनी हमारी व्यवस्थाएं और अधिक ताकतवर बनेंगी।

आपको जानकारी होगी कि यूनिसेफ ने अभी हाल ही में भारत में एक सर्वे के नतीजों की घोषणा की है। सर्वे के मुताबिक स्वच्छ भारत मिशन के बाद जो गांव खुले में शौच से मुक्त हो गए हैं, उन गांवों में प्रत्येक परिवार को सलाना 50 हजार रूपयों की बचत हो रही है, वरना यही राशि परिवार को बीमारियों के इलाज, अस्पताल आने जाने और दफ्तर से ली गई छुट्टियों आदि पर खर्च करने के लिए मजबूर होना पड़ता था। अब ये कंज्यूमर के नजर से हम देखें इस घटना को, तो हमने उसके 50 हजार रूपये बचाना, ये अपने उसकी एक कंज्यूमर के नाते परचेजिंग पावर भी बढ़ाते हैं और उसकी अर्थव्यवस्था को प्रॉयोरिटी देने के लिए हम सुविधा प्रोवाइड करते हैं। साथियों, गरीबों को सस्ती दवा के लिए भारतीय जन औषधि परियोजना हमने प्रारम्भ की है। 500 सौ से ज्यादा दवाईयों की कीमत को कम करके उन्हें आवश्यक दवाईयों की लिस्ट में रखा गया है। स्टंट की कीमत में कैंपिंग करके स्टंट को 85 प्रतिशत तक सस्ता किया गया है। मध्यम

वर्गीय परिवार, अगर परिवार में एक व्यक्ति को हृदय की बीमारी हो जाए और स्टंट लगवाना हो तो ढ़ाई लाख, तीन लाख, दो लाख, कहां से खर्च करेगा। सरकार ने इनटरवेंशन किया, एज़ ए कंज्यूमर, एक हार्ट पेशेंट कंज्यूमर भी है, और उसको अगर 85 परसेंट कम कीमत से वही स्टंट मिल जाये, मैं समझता हूं कि आधी हृदय की बीमारी तो यूं ही चली जाएगी। यही तो कंज्यूमर प्रोटेक्शन होता है। हाल ही में घुटने के इम्प्लांट की कीमत को भी सरकार ने नियंत्रित कर दिया है। आज शायद ही कोई परिवार होगा जहां 50 के बाद घर में घुटने की शिकायत वाले लोग न मिलें और फिर डॉक्टर्स उसको बता देते हैं, बस, मैकेनिकल इंजीनियरिंग में जैसे पुर्जा बदल देते हैं, आओ पुर्जा बदल देंगे, बाद में वो बहुत लम्बा चौड़ा बिल दे देते हैं। हमने इसके लिए व्यवस्था की, उसकी कीमतें कम कीं, जो रिटायर्ड लोग हैं, जो पेंशनर्स हैं, वे कंज्यूमर भी हैं। उस आयु में उनको इतनी बड़ी मदद, मैं समझता हूं पेंशन की बढ़ोतरी से भी यह बचत ज्यादा उसको ताकत और विश्वास देती है। ये काम सरकार की अप्रोच है। हमारी सोच, कंज्यूमर प्रोटेक्शन से आगे जाकर कंज्यूमर इंटरेस्ट प्रोमोशन की ओर भी है। कंज्यूमर इंटरेस्ट में लोगों के पैसे बचाने का एक और उदाहरण मैं आपके सामने रखता हूं और वो है, हमारी उजाला स्कीम, ये पूरी स्कीम सिर्फ कंज्यूमर के हित तक ही सीमित नहीं, कंज्यूमर के इंटरेस्ट की भी चिंता करता है। आपने देखा होगा, वैसे चीज बहुत छोटी लगती है। लेकिन इसका प्रभाव कितना होता है। उजाला योजना, ये साधारण सी स्कीम एल.ई.डी. बल्ब के वितरण की, लेकिन

परिणाम असाधारण हैं। जब ये सरकार आई थी तो एक एल.ई.डी. बल्ब, उसकी कीमत, 350 रुपये से ज्यादा में वो बिकती थी। सरकार ने उसमें इंटरवेंशन किया। बारीकियों में देखा। एल.ई.डी. का बल्ब प्रोडिक्शन, उसकी दिशा में देखा, उसका मार्केट बने इसकी चिंता की और जो बल्ब साढ़े तीन सौ रुपये में बिकता था, अब उजाला स्कीम के तहत केवल 40–45 रुपये में वो बल्ब उपलब्ध है। अब कोई मुझे बताए कि देश के मध्यम वर्ग के व्यक्ति के जेब में पैसा बचा कि नहीं बचा, उसके इंटरिस्ट को प्रोटेक्ट किया कि नहीं किया। एल.ई.डी. के बल्ब की कीमत कम करके और लोगों के बिजली बिल में बचत कराकर सरकार ने सिर्फ इस एक योजना से, उपभोक्ताओं के करीब–करीब 20,000 / – करोड़ रुपये से ज्यादा उनके जेब में, पूरे देश में बचाए हैं एक साल में। क्योंकि बिजली के बिल कम हो गए, इसके कारण। 20,000 / – करोड़ रुपये अगर पुरानी सरकारों की तरह अगर हम रेवड़ी बांटने के लिए लगा देते तो जय–जयकार करने वालों की कमी नहीं होती, लेकिन हमने कठिन रास्ते चुने। लेकिन कंज्यूमर के इंटरिस्ट को प्रोटेक्ट करने के तरीके को साथ जोड़े हैं। 20,000 / – करोड़ रुपये कम नहीं होता है। इतना ही नहीं, बिजली बचने के कारण एन्वॉयरमेंट को कितना फायदा हो रहा है। अगर इतनी ही बिजली का कारखाना लगाना होता तो शायद 50–60 हजार करोड़ रुपये, उतनी बिजली उत्पादन के लिए कारखाने लगाने पड़ते। वो तो एक एकस्ट्रा बेनिफिट हुआ है। साथियों, इन्फ्लेशन पर लगाम लगाने के लिए भी और उसकी वजह



से गरीब और मध्यम वर्ग के कंज्यूंस का आर्थिक फायदा हुआ है। जिस तेजी से इन्फ्लेशन बढ़ रहा था, 2012-13 या 2011-12-13 का समय देख लीजिए, अगर उसी रफ्तार से बढ़ता होता तो आज थाली कितनी महंगी होती, अगर उसका हिसाब लगाओगे तो कोई भी बड़ा अर्थशास्त्री चौंक जाता कि हिन्दुस्तान का आदमी खाता कैसे है,



लेकिन इस सरकार ने कदम उठाए, इन्फ्लेशन को कम किया, थाली पर बढ़ने वाले बोझ को रोक दिया। कुछ कीमतों में सस्ता होने में सफल हुए, इन्फ्लेशन कम होता गया, इससे भी कंज्यूमर के जेब में पैसे बचे हैं। कंज्यूमर के इन्टरेस्ट की रक्षा हुई है। शायद ही मध्यम वर्ग, निम्न मध्यम वर्ग के परिवारों की इतनी बारीकी से चिंता, शायद

इस देश में इससे पहले कभी नहीं हुई होगी। टैक्नॉलॉजी के माध्यम से पब्लिक डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम को मजबूत करके भी यह सुनिश्चित किया जा रहा है कि जिस गरीब का सस्ते खाद्यान्न पर अधिकार है, उसे ही वह अनाज मिलना चाहिए। स्टार्इपेंड नहीं होना चाहिए। चोरी होकर के पलोर मिल में नहीं जाना चाहिए, गोहूँ गरीब के पेट में जाना चाहिए, ये भी कंज्यूमर के इंटरैस्ट के प्रोटेक्शन की हमारी कमिटमेंट का उदाहरण है। डायरेक्ट बेनिफिट स्कीम के तहत लाभार्थियों के बैंक अकाउंट में सीधा पैसा ट्रांसफर करके सरकार ने 57000 करोड़ रुपये से ज्यादा की रकम को गलत हाथों में जाने से रोक दिया है। कोई तो थे बिचौलिये, कोई तो थे दलाल जिनके पास यह पैसा जाता था। आधार की सबसे बड़ी सफलता यह है कि जो जिसका हक है उसको हक का देने में आधार एक बहुत बड़ी भूमिका अदा कर रहा है और 57,000 करोड़ रुपया प्रति वर्ष, एक बार नहीं, प्रति वर्ष 57,000 करोड़ रुपये चोरी होती थी और उसको भ्रष्टाचार के रूप में कभी बाजार के अखबारों में कभी छपा नहीं है वो। जैसे 2 जी का छपता था, कोयले का छपता था इसका नहीं छापा वो क्योंकि इतनी छोटी-छोटी, रकमों की चोरी हुआ करती थी किसी को पता नहीं चलता था। कंज्यूमर के इंटरैस्ट की चिंता करने के कारण सरकार ने टेक्नोलॉजी का उपयोग किया। ट्रांसपरेंसी पर जोर लगाया और उसी का परिणाम है कि जो हकदार है उसका हक आज न कोई छीन सकता है जिसका हक है उसको पूरा का पूरा एक रुपये का पंद्रह पैसे हुये बिना एक रुपया का सौ पैसा उसके पास जा रहा है। ये काम

कंज्यूमर इन्टरेस्ट का सबसे बड़ा उदाहरण है।

साथियों, सस्टेनेबल डेवलपमेंट गोल्स और उसकी प्राप्ति के लिए आवश्यक है कि कंज्यूमर भी अपने साझा उत्तरदायित्व समझते हुये अपने कर्तव्यों का निर्वहन करे। यहां इस अवसर पर, मैं दूसरे देशों से आये हुए अपने साथियों को "गिव-इट-अप" स्कीम के बारे में विशेष तौर पर बताना चाहूंगा। हमारे यहां रसोई गैस के सिलेण्डर पर लोगों को सब्सिडी दी जाती है। क्लीन कूकिंग की तरफ हमारा बल है, लेकिन जब मैंने एक बार लाल किले से लोगों को अपील की, 15 अगस्त को, कि अगर आप एफोर्ड कर सकते हैं तो आपको इतनी सब्सिडी की क्या जरूरत है। सलाना हजार पंद्रह सौ रुपये की क्या जरूरत है, आप छोड़ते क्यों नहीं। मैं आज बड़े संतोष के साथ कह सकता हूं और दुनिया का जो माहौल है उसके सामने भारत में सामान्य मानवों ने जो मिसाल दिखाई है, एक उदाहरण है। टेन मिलियन से ज्यादा लोग अर्थात् एक करोड़ से ज्यादा लोगों ने सिर्फ मेरे कहने मात्र से अपनी गैस सब्सिडी को सरेंडर कर दिया। मैं समझता हूं, ये है पाटर्नरशिप, जो गरीब है, सामान्य है जिसको जो व्यवस्था मिलनी चाहिए, जिसको व्यवस्था ने आगे बढ़ाया है उसे छोड़ने के लिए आगे आना चाहिए। यह प्रयोग, मैं समझता हूं देश को एक नया भारत का परिचय कराने वाली बात है कि आज भी मेरे देश में वो ईमानदारी, समाज के लिए कुछ करने की भावना जन-जन में व्याप्त है और इस सरकार ने उसके साथ अपने आपको कनेक्ट किया है। लोगों ने जो गैस सब्सिडी छोड़ी वो हमने सरकारी खजाने में नहीं

डाली, हम तिजोरी भर सकते थे लेकिन हमने वो काम नहीं किया। हमने उस गैस सब्सिडी का फायदा जिनको लकड़ी के चूल्हे, से रोटी पकानी पड़ती थी, जो मां बीमार हो जाती थी, जो इनवायरमेंट को नुकसान होता था, हमने करीब तीन करोड़ परिवारों को, जिसने कभी गैस का चूल्हा नहीं देखा था, क्लीन कुकिंग के लिए सोचा नहीं था, उनको मुफ्त में गैस कनेक्शन दे कर के हमने इस बात को और ट्रांसफर कर दिया। यह एक उदाहरण है कि कैसे प्रत्येक कंज्यूमर के शेयर्ड कंट्रीब्यूशन से हम दूसरे का फायदा होता है और समाज में भी अपने कर्तव्यों के प्रति एक पॉजिटिव, डिवोटेड भाव से एक नया माहौल बनता है।

साथियों, सरकार देश के ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ताओं को डिजीटल एम्पावरमेंट के लिए, जैसा आपने उल्लेख किया मुखिसा जी ने, प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजीटल साक्षरता अभियान चला रही है। इसके तहत 6 करोड़ घरों में, और हर घर में से एक व्यक्ति को डिजीटल रूप से साक्षर बनाने का एक बहुत बड़ा अभियान भारत सरकार ने हाथ में लिया है। इस अभियान से गांव के लोगों को डिजीटल लेन-देन, डिजीटल तरीके से सरकारी सेवाओं को प्राप्त करने में और सही सहूलियत मिलेगी। वो दिन दूर नहीं होगा जब जैम ट्रिनिटी-जनधन, आधार, मोबाईल पूरे गवर्नेंस के केंद्र बिंदु में ये जैम रहने वाला है, जनधन, आधार, मोबाईल एक अपने मोबाईल फोन पर वो सरकार से सीधा सम्पर्क कर सकें, वो दिन दूर नहीं है। लेकिन उसमें ह्यूमन रिसोर्स डेवलपमेंट के तहत भारत के 6 करोड़ ग्रामीण

के आयोजन के माध्यम से एक-दूसरे के अनुभवों से सीखना, कॉमन अंडरस्टैंडिंग के बिंदु तलाशना और कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन से जुड़े किसी रीजनल कॉलिशन के निर्माण की संभावनाओं पर चर्चा, मैं समझता हूँ बहुत ही अहम है, महत्वपूर्ण है। 400 करोड़ से ज्यादा का कन्ज्यूमर बेस, बढ़ती हुई पर्चेसिंग पॉवर, यंग डेमोग्राफिक प्रोफाइल, हम एशियाई देशों में एक बिजनेस का बहुत बड़ा आधार है। ई-कॉमर्स और लोगों की बढ़ती ट्रांस-बॉर्डर मोबिलिटी की वजह से आज क्रॉस-बॉर्डर ट्रांजेक्शन लगातार बढ़ रहा है। ऐसे में कन्ज्यूमर का भरोसा बनाए रखने के लिए यह बहुत आवश्यक है कि हर देश में मजबूत रेग्युलेटरी सिस्टम हो और उस सिस्टम के बारे में दूसरे देशों को भी आवश्यक जानकारी हो। दूसरे देशों के उपभोक्ताओं से जुड़े मामलों में तेजी से की गई कार्रवाई करने के लिए को-ऑपरेशन का फ्रेमवर्क होना भी उतना ही आवश्यक है। इससे आपसी विश्वास बढ़ेगा। और व्यापार की पहली शर्त होती है 'विश्वास'। रूपए व्यापार को जितने बढ़ाते हैं उससे ज्यादा विश्वास व्यापार को बढ़ाता है। कम्यूनिकेशन के लिए 'स्ट्रक्चर्ड मैकेनिज्म बनाना', 'बेस्ट प्रैक्टिसिस की म्यूचुअल शेयरिंग करना', 'कैपेसिटी बिल्डिंग के लिए नए इनिशिएटिव लेना' और 'ज्वाइंट कैम्पेन शुरू करना', ऐसे विषय हैं जिन पर आपसी हितों को ध्यान में रखते हुए कार्य किया जा सकता है। साथियों, हमारी सांस्कृतिक और व्यापार की सांझा विरासत भविष्य में उतनी ही मजबूत होगी जितना हमारे बीच भावनात्मक संबंध मजबूत होंगे। अपनी संस्कृति पर गर्व के साथ दूसरों की

परिवारों में हर परिवार में एक बंदा डिजीटली लिटरेट हो, उसका एक बहुत बड़ा अभियान हमने चलाया है। भारत के गांवों में डिजीटल जागरूकता भविष्य के लिए एक बहुत बड़ा ई-कॉमर्स मार्केट को भी बल देने की संभावना मैं देख रहा हूं। यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यू.पी.आई.) ने ई-कॉमर्स इंडस्ट्री को एक बहुत बड़ी ताकत दी है। भारत इंटरफेस फॉर मनी यानि "भीम एप्प" ने शहरों के अलावा ग्रामीण इलाकों में भी डिजीटल पेमेंट का एक व्यापक विस्तार किया है।

साथियों, सवा सौ करोड़ से ज्यादा की जनसंख्या और तेजी से बढ़ते मिडिल क्लास की वजह से भारत दुनिया के सबसे बड़े बाजारों में से एक है। हमारी अर्थव्यवस्था का खुलापन दुनिया के हर देश का स्वागत करता है। भारतीय उपभोक्ताओं को ग्लोबल प्लेयर्स के रूप में और निकट लाने की संभावना बनाता है। मेक-इन-इंडिया' के माध्यम से हम ग्लोबल कम्पनीज को भारत में ही प्रोड्यूस करने और यहां के विशाल मानव संसाधनों का बेहतर इस्तेमाल करने के लिए एक प्लेटफॉर्म दे रहे हैं और मैं निमंत्रण भी दे रहा हूं।

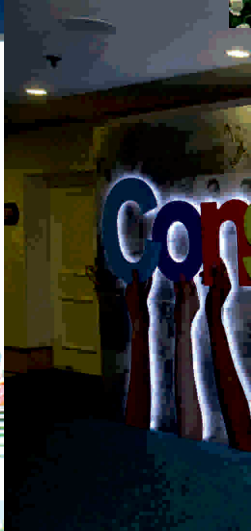
साथियों धरती के इस हिस्से में ये अपनी तरह की पहली कान्फ्रेंस है। हममें से प्रत्येक देश, अपने-अपने तरीके से, अपने देश के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने में जुटा हुआ है। लेकिन हमें ये भी ध्यान में रखना होगा कि बढ़ते हुए ग्लोबलाइजेशन के साथ पूरा विश्व एक सिंगल मार्केट की ओर आगे बढ़ रहा है और इसलिए इस तरह

संस्कृति का सम्मान हमारी परम्परा का हिस्सा है। सदियों से हम एक दूसरे से सीखते रहे हैं और ट्रेड और कंज्यूमर प्रोटेक्शन भी इससे अछूता नहीं रहा है। मुझे उम्मीद है कि इस कांफ्रेंस में भविष्य की चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए एक स्पष्ट विजन के साथ आगे बढ़ने का रोडमैप तैयार होगा, मुझे उम्मीद है कि हम इस कांफ्रेंस के माध्यम से एक रीजनल को-ऑपरेशन को इंस्टीयूटशनलाइज्ड करने में भी सफल होंगे। इस कांफ्रेंस में शामिल होने के लिए मैं आपका एक बार फिर से बहुत-बहुत धन्यवाद करता हूँ। मैं आपका आभार व्यक्त करता हूँ। और मैं इस कांफ्रेंस को अनेक-अनेक शुभकामनाएं देता हूँ।

बहुत-बहुत धन्यवाद।











उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001
www.consumeraffairs.nic.in

[@consaff](https://twitter.com/consaff) | [@jagograhakjago](https://twitter.com/jagograhakjago)