



# ग्राहक हक्क संरक्षणविषयक आंतरराष्ट्रीय परिषदेतील पंतप्रधानांच्या भाषणातील निवडक उतारे

Posted On: 26 OCT 2017 8:28PM by PIB Mumbai

नवी दिल्ली, 26 ऑक्टोबर 2017

मंत्रिमंडळातील माझे सहकारी राम विलास पासवान, सी. आर. चौधरी, UNCTAD चे सरचिटणीस डॉ. मुन्वीसा किट्टूयी आणि येथे उपस्थित इतर मान्यवर,

सर्वप्रथम ग्राहक संरक्षणासारख्या महत्वपूर्ण विषयासंदर्भातील आंतरराष्ट्रीय परिषदेच्या आयोजनाबद्दल आपणा सर्वांचे मनापासून अभिनंदन. या कार्यक्रमात दक्षिण आशिया, दक्षिण-पूर्व आशिया आणि पूर्व आशियातील सर्व देशांचे प्रतिनिधी उपस्थित आहेत. मी आपणा सर्वांचे या कार्यक्रमात स्वागत करतो.

दक्षिण आशियामध्ये अशा प्रकारच्या कार्यक्रमाचे पहिल्यांदाच आयोजन करण्यात आले आहे. भारताच्या या उपक्रमाचे समर्थपणे आयोजन करण्यात आणि त्याला अंतिम स्वरूप देण्यात मोलाची सक्रिय भूमिका असणाऱ्या UNCTAD चे ही मी आभार मानतो.

मित्रहो, जगातील हा भूभाग ज्याप्रकारे ऐतिहासिक दृष्ट्या परस्परांशी जोडला गेला आहे, तसे फार क्वचित पाहायला मिळते. हजारो वर्षांपासून आम्ही व्यापार, संस्कृती आणि धार्मिक दृष्ट्या जोडले गेले आहोत. किनारी भागातील अर्थकारणाने या भागाला संलग्न ठेवण्यात कित्येक शतके, मोलाचे योगदान दिले आहे. लोकांची ये-जा, विचारांची देवाण-घेवाण, ही दृष्टीक्षीय प्रक्रिया होत राहिली आहे, ज्याचा लाभ या क्षेत्रातील प्रत्येक देशाला झाला आहे. आम्ही आजही केवळ आर्थिक नाही तर सांस्कृतिक दृष्ट्याही सामाईक वारशाचे प्रतिक झालो आहोत.

मित्रहो, आजच्या आधुनिक युगात आपल्या परस्पर संबंधांनी नवी उंची गाठली आहे. आशियातील देश, केवळ आपल्याच देशातील वस्तू आणि सेवांच्या बाजारपेठांपुरता मर्यादित विचार करत नसून महाद्विपापर्यंत त्यांचा विस्तार झाला आहे.

अशा परिस्थितीत ग्राहक संरक्षण हा असा विषय आहे, जो या क्षेत्रात व्यापार वृद्धिंगत आणि सक्षम करण्यातील महत्वपूर्ण घटक आहे.

आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या गरजा किती चांगल्या प्रकारे ओळखतो आणि त्यांना सतावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आम्ही किती गांभिर्याने प्रयत्न करीत आहोत, हे आजच्या या आयोजनावरून अधोरेखित होते. प्रत्येक नागरिक हा एक ग्राहक सुद्धा असतो, त्याचमुळे आजचे हे आयोजन म्हणजे आमच्या सामुहिक दृढनिश्चयाचेही प्रतिक आहे.

मित्रहो, या संपूर्ण प्रक्रियेत संयुक्त राष्ट्राने सहयोगी म्हणून पुढाकार घेणे, हा खरोखर एक सुखद अनुभव आहे. ग्राहक संरक्षणासंदर्भात 1985 साली पहिल्यांदा संयुक्त राष्ट्राने मार्गदर्शक तत्वे तयार केली होती. दोन वर्षांपूर्वीच त्यात सुधारणा करण्यात आल्या. त्या सुधारणा प्रक्रियेत भारताचाही सक्रिय सहभाग होता. विकसनशील देशांमध्ये शाश्वत ग्रहण, ई-कॉमर्स आणि वित्तीय सेवांच्या संदर्भात ही मार्गदर्शक तत्वे अतिशय महत्वाची आहेत.

मित्रहो, भारतात श्रेकडो, हजारो वर्षांपासून ग्राहकांचे संरक्षण हा प्रशासनाचा अविभाज्य घटक राहिला आहे. हजारों वर्षांपूर्वी रचना करण्यात आलेल्या आमच्या वेदांमध्येही ग्राहकांच्या हिताचे उल्लेख आहेत. अथर्ववेदात म्हटले आहे की -

“इमा मातरा मिमीम हे यथ परा न मासातै” अर्थात वस्तुस्थिती आणि मोजमापात कोणत्याही प्रकारचा गैरव्यवहार करू नये. हजारो वर्षांपूर्वी लिहिलेल्या या ग्रंथांमध्येही ग्राहक संरक्षणाचे नियम कायदेशीररित्या समाजातून सांगण्यात आले आहेत. गैरव्यवहार करणाऱ्यांना कोणत्या प्रकारच्या शिक्षा दिल्या जाव्यात, याची माहितीही यात देण्यात आली आहे.

आपणाला अश्चर्य वाटेल पण सुमारे अडीच हजार वर्षांपूर्वी कौटिल्याच्या काळात कायदेशीर प्रशासनासाठीच्या मार्गदर्शक सूचना निश्चित करण्यात आल्या होत्या. व्यापाराचे नियमन कसे असावे, सरकार कशा प्रकारे ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करेल, याचे तपशील त्यात होते. कौटिल्याच्या काळात प्रशासनाच्या ज्या यंत्रणा अस्तित्वात होत्या, त्यांना आजच्या काळातील संदर्भानुसार व्यापार संचालक आणि मानक पर्यवेक्षक म्हणता येईल. आपल्याकडे ग्राहकाला देव मानण्याची परंपरा आहे. ग्राहक देवो भवः असे अनेक ठिकाणी लिहिलेले दिसून येते. व्यवसाय कोणताही असो, ग्राहक संतुष्ट व्हावा, हेच त्याचे उद्दिष्ट असले पाहिजे.

मित्रहो, संयुक्त राष्ट्राची मार्गदर्शक तत्वे स्वीकृत झाल्यानंतर पुढच्याच वर्षी 1986 साली आपला ग्राहक संरक्षण कायदा लागू करणाऱ्या देशांमध्ये भारताचा समावेश आहे.

ग्राहक हिताचे संरक्षण, हा या सरकारच्या प्राधान्यक्रमातील एक महत्वपूर्ण मुद्दा आहे. सरकारचे हे प्राधान्य, नव भारताच्या संकल्पनेशीही सुसंगत असे आहे. नव भारत, जेथे, ग्राहक हिताच्याही एक पाऊल पुढे जात ग्राहकासाठीच्या उत्तम सुविधा आणि ग्राहकांच्या समृद्धीकडे विशेष लक्ष दिले जाईल.

मित्रहो, आज आम्ही देशाच्या गरजा आणि आजच्या काळातील व्यापारी पद्धती लक्षात घेत एक नवा ग्राहक संरक्षण कायदा तयार करत आहोत. या नव्या कायद्यात ग्राहक सक्षमीकरणावर भर दिला जात आहे. कमीत कमी वेळेत आणि खर्चात ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण व्हावे, यासाठी सोपे नियम तयार केले जात आहेत. दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातींवर प्रतिबंध आणला जातो आहे. तात्काळ सुनावणीसाठी कार्यकारी अधिकारसह केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरणाचीही स्थापना केली जाणार आहे.

आम्ही स्थावर मालमत्ता नियामक कायदा तयार केला, ज्याद्वारे घर खरेदी करणाऱ्या ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण झाले. पूर्वी बांधकाम व्यावसायिकांच्या मनमानी कारभारामुळे ग्राहकांना घराचा ताबा मिळवण्यासाठी दीर्घ काळ प्रतीक्षा करावी लागत असे. घराच्या क्षेत्रफळाबाबतही भ्रामक माहिती दिली जात असे. आतात रेंरा अस्तित्वात आल्यानंतर केवळ नोंदणीकृत बांधकाम व्यावसायिकांनाच आवश्यक परवानग्या मिळवून तयार केलेल्या घरांच्या विक्रीची तरतूद करता येईल. त्याचबरोबर सरकारने आरक्षण रकमेची मर्यादाही 10 टक्के इतकी निश्चित केली आहे.

पूर्वीच्या काळी घराच्या आरक्षणापोटी पैसे मिळाले की बांधकाम व्यावसायिक ते पैसे दुसऱ्या प्रकारच्या गुंतवणूक करत. आता सरकारने केलेल्या नव्या तरतुदीनुसार घर खरेदी करणाऱ्याकडून मिळणारी 70 टक्के रक्कम “एस्कोरो” खात्यात जमा करावी लागेल आणि ती रक्कम केवळ त्याच प्रकारच्या खर्च करता येईल. अशाच प्रकारे ब्युरो ऑफ इंडियन स्टॅंडर्ड्स अधिनियमही तयार करण्यात आला आहे. आता सार्वजनिक अथवा ग्राहक स्वास्थ्याशी संबंधित कोणत्याही वस्तु अथवा सेवेला प्रमाणन अनिवार्य करण्यात आले आहे. या अंतर्गत हलक्या प्रतीच्या वस्तु बाजारातून मागे घेण्यासाठी आणि ग्राहकांचे नुकसान झाल्यास त्याची भरपाई करण्यासाठीही तरतूद करण्यात आली आहे.

नुकताच भारताने वस्तु आणि सेवा कर अमलात आणला. हा कर लागू झाल्यानंतर देशभरातील डझनभर अप्रत्यक्ष कर रद्द झाले. अनेक प्रकारचे छुपे करही रद्द झाले. ग्राहकांचे राज्य आणि केंद्र सरकारला किती कर दिला, हे त्याला वस्तूच्या पावतीवर लगेच दिसते. सीमेवर ट्रकची भली मोठी रांगही आता कमी झाली आहे.

वस्तु आणि सेवा करामुळे देशाला एक वेगळी उद्योग संस्कृती लाभली आहे आणि दीर्घ काळाचा विचार करता वस्तु आणि सेवा करचा सर्वात मोठा लाभ ग्राहकांनाच मिळणार आहे. ही एक पारदर्शक व्यवस्था असून त्यात कोणीही ग्राहकाची फसवणुक करू शकणार नाही. इतकेच नाही तर वस्तु आणि सेवा करामुळे कंपन्यांमध्ये आपसात स्पर्धा वाढेल आणि परिणामी वस्तूंचे दर कमी होतील. याचा थेट लाभही गरीब आणि माध्यमवर्गियांना मिळणार आहे.

मित्रहो, कायदेशीररित्या ग्राहकांचे हित जपण्याबरोबरच ग्राहकांच्या तक्रारीचे जलद निवारण होणेही आवश्यक आहे. गेल्या तीन वर्षांत तंत्रज्ञानाचा वापर करत आमच्या सरकारने तक्रार निवारणाची नवी यंत्रणा विकसित केली आहे.

राष्ट्रीय ग्राहक हेलपलाईनची क्षमता चौपट वाढविण्यात आली आहे. ग्राहक हिताशी संबंधित पोर्टल आणि समाज माध्यमांनाही एकात्मिक करण्यात आले आहे. पोर्टलमुळे खाजगी कंपन्याही मोठ्या संख्येने जोडल्या जात आहेत. पोर्टलच्या माध्यमातून सुमारे 40 टक्के तक्रारी थेट कंपन्यांकडे पाठवल्या जातात आणि त्यांवर तातडीने कारवाई केली जाते. जागो ग्राहक जागो अभियानाच्या माध्यमातून ग्राहकांमध्ये जनजागृती केली जाते आहे. मी तुम्हाला ठामपणे सांगू शकतो की ज्याप्रकारे या सरकारने ग्राहक हिताच्या संरक्षणासाठी समाजमाध्यमांचा सकारात्मक वापर केला, तसा आपल्या देशात यापूर्वी कधीही झाला नाही.

मित्रहो, ग्राहक संरक्षणाचा परिघ फार मोठा आहे, असे मला आणि सरकारलाही वाटते. कोणत्याही देशाचा विकास आणि ग्राहकांचे संरक्षण या परस्पर पुरक बाबी आहेत. विकासाचा लाभ प्रत्येक नागरिकांपर्यंत पोहोचावा, यासाठी सुप्रशासनाची भूमिका महत्वाची ठरते.

नागरिकाला त्याचे अधिकार मिळावेत, तो वंचित असणाऱ्या सर्व सेवा त्याला मिळाव्यात यासाठी जेव्हा आपण सरकार म्हणून खातरजमा करता, तेव्हा आपण खऱ्या अर्थाने ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करता. देशातील नागरिकांना स्वच्छ उर्जा प्रदान करण्यासाठी उज्वला योजना, आरोग्य आणि स्वच्छतेसाठी स्वच्छ भारत अभियान, वित्तीय समायोजनासाठी जन-धन योजना, हे यांचे प्रतिबिंब आहे. 2022 पर्यंत देशातील प्रत्येकाकडे स्वतःचे घर असावे, यासाठीही सरकार प्रयत्नशील आहे.

देशातील प्रत्येक घरात वीज पोहोचविण्यासाठी नुकतीच आम्ही एक योजना सुरू केली आहे. लोकांचे जीवनमान उंचावण्याबरोबरच त्यांचे आयुष्य सोपे करण्यासाठीही आम्ही हे प्रयत्न करीत आहोत.

ग्राहकाला केवळ अधिकार देऊन त्याच्या अधिकारांचे संरक्षण होत नाही. भारतात सरकारच्या योजनांच्या माध्यमातून ग्राहकांचे पैसे वाचवण्यासाठी प्रयत्न केले जावेत, यासाठी आम्ही प्रयत्नशील

आहोत. या योजनांमुळे देशातील गरीब आणि मध्यम वर्गाला सर्वाधिक लाभ मिळत आहे.

युनिसेफने नुकतीच भारतात झालेल्या एका सर्वेक्षणाच्या निकालांची घोषणा केली, हे तुम्हाला माहिती असेल. या सर्वेक्षणानुसार स्वच्छ भारत अभियान सुरू झाल्यानंतर जी गावे शौच मुक्त झाली, त्या गावांमधील प्रत्येक कुटुंबाची दर वर्षी साधारण 50 हजार रुपयांची बचत होते आहे. ही रक्कम या कुटुंबांना आजारांवरील उपचार, रुग्णालयात ये-जा करणे, कार्यालयातून घ्याव्या लागणाऱ्या सुट्ट्या यावर खर्च होत असे. मित्त्रहो, गरीबांना स्वस्तात औषधे उपलब्ध करून देण्यासाठी जनौषधी योजना सुरू करण्यात आली. 500 पेक्षा जास्त औषधांच्या किमती कमी करून त्यांचा समावेश स्वस्त औषधांच्या यादीत करण्यात आला. स्टेटच्या किमतीत मोठी कपात करत ते 85 टक्क्यांपर्यंत स्वस्त करण्यात आले. गुडघे बदल शस्त्रक्रियेचे दरही सरकारने नुकतेच नियंत्रित केले आहेत. यामुळेही गरीब आणि मध्यमवर्गातील ग्राहकांची कोटघवधी रुपयांची बचत झाली आहे.

ग्राहक संरक्षणाच्या पुढे एक पाऊल टाकत ग्राहकांच्या हिताला प्रोत्साहन देण्याला आमचे प्राधान्य आहे. आमची उजाला योजना, हे ग्राहकांच्या हिताला प्रोत्साहन देत लोकांच्या पैशांची बचत करण्याचे एक आदर्श उदाहरण आहे. एलईडी बल्बचे वितरण करण्याची ही साधी योजना आहे, मात्र त्याचे असामान्य परिणाम पाहायला मिळत आहेत. जेव्हा आमचे सरकार सत्तेवर आले तेव्हा एका एलईडी बल्बची किंमत 350 रुपयांपेक्षा जास्त होती. सरकारच्या प्रयत्नांमुळे आज हेच बल्ब उजाला योजनेतर्गत केवळ 40 ते 45 रुपयात उपलब्ध आहेत. एलईडी बल्बची किंमत कमी करून आणि लोकांच्या वीज बिलात घट करून सरकारने या केवळ एकाच योजनेतून ग्राहकांच्या 20 हजार कोटी रुपयांपेक्षा जास्त पैशांची बचत केली आहे. मित्त्रहो, चलनवाढ नियंत्रणात ठेवल्यामुळेही गरीब आणि मध्यम वर्गातील ग्राहकांचा फायदा झाला आहे. मागच्या सरकारच्या काळातील चलनवाढीचा दर ज्या प्रकारे वाढत होता, तो तसाच वाढत राहिला असता तर सर्वसामान्य नागरिकांच्या स्वयंपाकघरातील अर्थकारण कोलमडून गेले असते.

स्वस्त अन्नावर ज्याचा अधिकार असेल, त्यालाच ते मिळावे, याची खारतजमा करण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा वापर करून सार्वजनिक वितरण व्यवस्थेचे सक्षमीकरण केले जाते आहे.

थेट लाभ हस्तांतरण योजनेतर्गत लाभार्थीच्या खात्यात सरकारने थेट पैसे जमा केले, त्यामुळे तब्बल 57 हजार कोटी रुपयांपेक्षा जास्त रक्कम अयोग्य हातात जाण्यापासून रोखता आली. मित्त्रहो, शाश्वत विकासाचे ध्येय साध्य करण्यासाठी ग्राहकांनीही आपले कर्तव्य ओळखून जबाबदाऱ्या पार पाडण्याची गरज असते.

आज या प्रसंगी मी इतर देशांमधून आलेल्या प्रतिनिधींना Give-it-up या योजनेविषयी सांगू इच्छितो. आमच्याकडे स्वयंपाकाचा गॅस वापरणाऱ्या ग्राहकांना अनुदान दिले जाते. माझ्या एका लहानशा आवाहनानंतर एका वर्षभरात एक कोटीपेक्षा जास्त ग्राहकांनी आपल्या अनुदानाचा त्याग केला. ज्यांनी या अनुदानाचा त्याग केला, त्या अनुदानाचा वापर करून आतापर्यंत 3 कोटी कुटुंबांना गॅस जोडण्यात देण्यात आल्या आहेत.

प्रत्येक ग्राहकाने आपले योगदान दिल्यास इतरांना त्याचा लाभ होतो आणि समाजाप्रती आपल्या कर्तव्याबाबत सकारात्मक वातावरण तयार होते, हे या उदाहरणावरून सिद्ध होते.

मित्त्रहो, देशाच्या ग्रामिण भागात राहणाऱ्या ग्राहकांच्या डिजिटल सक्षमीकरणासाठी प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान राबविले जात आहे. या अभियानांतर्गत, 6 हजार कोटी घरांपैकी प्रत्येक घरातील किमान एका व्यक्तीला डिजिटल दृष्ट्या साक्षर करण्याचे काम सुरू आहे. या अभियानांतर्गत गावातील लोकांना डिजिटल देवाण-घेवाण, डिजिटल पद्धतीने सरकारी सेवा प्राप्त करण्यात अधिक सवलती दिल्या जाणार आहेत.

भारतातील गावांमध्ये वाढत्या डिजिटल जागरूकतेमुळे भविष्यात फार मोठी ई-कॉमर्स बाजारपेठ तयार होते आहे. Unified Payment Interface अर्थात UPI ने ई-कॉमर्स बाजारपेठेला मोठी बळकटी दिली आहे. Bharat Interface For Money अर्थात BHIM App च्या माध्यमातून शहरांव्यतिरिक्त ग्रामिण भागातही डिजिटल पेमेंटचा विस्तार केला आहे.

मित्त्रहो, सव्याशे कोटी पेक्षा जास्त लोकसंख्या आणि वेगाने वाढत्या मध्यमवर्गामुळे भारत आज जगातील प्रमुख बाजारपेठांमध्ये गणला जातो. आपल्या देशाची मुक्त अर्थव्यवस्था जगातील प्रत्येक देशाचे स्वागत करते आणि भारतीय ग्राहकांना जागतिक उत्पादकांच्या अधिक जवळ घेऊन जाते. 'मेक इन इंडिया'च्या माध्यमातून आम्ही जागतिक कंपन्यांना भारतातच उत्पादन घेण्याची आणि येथील मनुष्यबळाचा अधिक चांगला वापर करण्यासाठी व्यासपीठ उपलब्ध करून देत आहोत.

मित्त्रहो, जगाच्या या भागात होत असलेली अशा प्रकारची ही पहिलीच परिषद आहे. आमच्यापैकी प्रत्येकजण देशातील ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्याचे आटोकाट प्रयत्न करीत आहे. मात्र वाढत्या जागतिकीकरणामुळे संपूर्ण जग एकाच बाजारपेठेत बदलते आहे, हे आम्ही लक्षात घेतले पाहिजे. त्याचमुळे अशा प्रकारच्या आयोजनाच्या माध्यमातून परस्परांच्या अनुभवांवरून शिकवण घेणे, समान समंजसपणाचा शोध घेणे आणि ग्राहक हिताशी संबंधित स्थानिक हातमिळवणीच्या शक्यता विचारात घेण्यासाठी चर्चा करणे गरजेचे आहे.

400 कोटीपेक्षा जास्त ग्राहक, वाढती क्रयशक्ती, तरूणाईची लक्षणीय संख्या या वैशिष्ट्यांमुळे आपण आशियाई देशांसाठी व्यापाराच्या दृष्टीने मोठाच आधार आहोत. ई कॉमर्स आणि लोकांची मोठ्या प्रमाणावर परदेशात ये-जा वाढल्यामुळे आज सीमेपलीकडील व्यवहारांमध्येही वाढ झाली आहे. अशा परिस्थितीत ग्राहकांचा विश्वास जपण्यासाठी देशात एखादी सक्षम नियामक यंत्रणा असणे आणि त्याबाबत इतर देशांनाही माहिती असणे गरजेचे असते. दुसऱ्या देशांमधील ग्राहकांशी संबंधित प्रकरणांमध्ये जलदगत्या कारवाई करण्यासाठी सहकार्याचा आराखडा तयार असणेही आवश्यक आहे. त्यामुळे परस्परांमधील विश्वास आणि व्यापारही वाढीला लागतील.

परस्पर हित लक्षात घेऊन संवादासाठी आराखडात्मक यंत्रणा तयार करणे, चांगल्या तरतुदींची देवाण-घेवाण, क्षमता उभारणीसाठी नवे उपक्रम राबविणे आणि संयुक्त मोहिमा राबविणे अशा प्रकारचे काम करता येऊ शकते

मित्त्रहो, आपल्यातील भावनात्मक बंध जितके दृढ होतील, तितकाच आपला सांस्कृतिक आणि व्यापारविषयक वारसा भविष्याच्या दृष्टीने अधिक समृद्ध होईल. आपल्या संस्कृतीविषयी गर्व वाळगताना इतरांच्या संस्कृतीचा मान राखणे हा आपल्या परंपरांचा अविभाज्य घटक आहे. युगानुयुगे आम्ही एकमेकांकडून शिकत आलो आहोत आणि व्यापार तसेच ग्राहक संरक्षण ही क्षेत्रेही आमच्यासाठी अस्पृश नाहीत.

या परिषदेत भविष्यातील आव्हाने लक्षात घेत एका स्पष्ट दृष्टीकोनासह पुढे पाऊल टाकण्यासाठी आराखडा तयार होईल, अशी मला आशा वाटते. या परिषदेच्या माध्यमातून आपण एका प्रादेशिक सहकार्याचे संस्थाकरण करू शकाल, असा मला विश्वास वाटतो. आपण या परिषदेत सहभागी झाल्याबद्दल मी पुन्हा एकदा आपले आभार मानतो.

अनेकानेक आभार !!!

B.Gokhale/M.Pange/D.Rane

(Release ID: 1507383) Visitor Counter : 6

