भारत सरकार

पर्यटन मंत्रालय

लोक सभा

ल खत प्रश्न सं. 1300

सोमवार, 25 जुलाई, **202**2/03 श्रावण, **194**4 (शक)

को दिया जाने वाला उत्तर

ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों द्वारा अनु चत व्यापार प्रथाएं

1300. श्री रामचरण बोहराः

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कः

(क) क्या सरकार ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों और आतिथ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा कए गए अनु चत व्यापार प्रथा की कसी भी घटना से अवगत है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में सरकार द्वारा क्या कार्रवाई की गई है; और

(ग) सरकार ने ऐसी एजें सयों द्वारा ग्राहकों और हितधारकों के शोषण को रोकने के लए क्या कदम उठाए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

पर्यटन मंत्री (श्री जी. कशन रेड्डी)

(क) से (ग): जी, हां।

पर्यटन मंत्रालय (एमओटी) को अपने केंद्रीकृत लोक शकायत नवारण और नगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने में कमी , धोखाधड़ी आदि से संबं धत शकायतें/परवाद/सुझाव प्राप्त होते हैं। ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों सहित पर्यटन और आतिथ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा अनु चत व्यापार प्रथाओं से संबं धत शकायतों को दर्ज करने के लए सीपीजीआरएएमएस पोर्टल **24x7** नागरिकों के लए उपलब्ध है। मंत्रालय में ऐसे सभी मामलों की जांच की जाती है और उन्हें शकायत/परवाद के समाधान के लए संबं धत यात्रा एवं पर्यटन सेवा प्रदाता के साथ उठाया जाता है। तदनुसार , शकायतकर्ताओं को शकायतों का उत्तर प्रस्तुत कया जाता है। तथा प , अगर शकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह पुन र्वचार के लए उच्च अ धकारी को अपील प्रस्तुत कर सकता है।

पर्यटकों के लए मानकीकृत सेवाएं सुनिश्चित करने के लए , पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा पांच साल की अव ध के लए मंत्रालय द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार

ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों सहित यात्रा और आतिथ्य उद्योग में सेवा प्रदाताओं की व भन्न श्रे णयों को मान्यता प्रदान की जाती है। यह वशुद्ध रूप से एक स्वैच्छिक योजना है और सेवा प्रदाताओं के लए व्यवसाय करने के लए मंत्रालय की स्वीकृति लेना अनिवार्य नहीं है। तथा प, यदि यात्रा एवं पर्यटन हितधारक पर्यटन मंत्रालय की अनुमोदित आवश्यक सेवा मानकों को पूरा करने के अनुरूप तरीके से काम नहीं करते पाए जाते हैं या सेवाओं में कमी , अनिय मताओं आदि से संबं धत गंभीर प्रकृति की शकायतें उत्पन्न होती हैं , या यह पाया जाता है क झूठे या फर्जी दस्तावेजों आदि के आधार पर एजेंसी को मान्यता मल गई है , ऐसे में पर्यटन मंत्रालय दी गई मान्यता को वापस लेने/समाप्त करने/निरस्त करने पर वचार कर सकता है। हालां क, अंतिम निर्णय लेने से पहले, सेवा प्रदाता को अपना पक्ष स्पष्ट करने का अवसर दिया जाता है। यदि 30 दिनों के भीतर एजेंसी से ऐसा कोई स्पष्टीकरण या उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो मंत्रालय एकतरफा उपयुक्त निर्णय ले सकता है।

वर्ष 2020, 2021 और 2022 (30 जून , 2022 तक) के दौरान पर्यटन मंत्रालय में प्राप्त शकायतों की संख्या क्रमशः 2226 , 2602 और 934 है। शकायत निवारण/निपटान दर 95% से अ धक है।

****