भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
05.02.2020 के
अतारांकित प्रश्न सं. 633 का उत्तर

## खाद्य वस्तुओं पर अधिक पैसा वसूलना

633. श्री संतोष कुमारः

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार को रेलवे द्वारा संचालित आईआरसीटीसी खानपान सेवा द्वारा सुपरफास्ट रेलगाड़ियों में बेचे जाने वाले खाद्य पदार्थों के लिए यात्रियों से अधिक पैसा वसूलने के सम्बन्ध में शिकायतें मिली हैं; और

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और सरकार द्वारा इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

रेल और वाणिज्य एवं उद्योग मंत्री (श्री पीयूष गोयल)

(क) और (ख): जी हां। सुपरफास्ट गाड़ियों सहित गाड़ियों में बेची जा रही खाद्य मदों पर अधिक प्रभार वसूलने संबंधी शिकायतें प्राप्त हुई हैं। 01.04.2019 से 31.12.2019 तक की अवधि के दौरान प्राप्त की गईं इन शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई का विवरण निम्नानुसार है:

| शिकायतों की कुल संख्या | लगाए गए जुर्माने के मामलों की संख्या | लगाए गए जुर्माने की राशि (रु. में) | चेतावनी | उपयुक्त सलाह | पुष्टि नहीं हुई | अन्य | कुल |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1962 | 989 | 75,39,800 | 526 | 273 | 55 | 119 | 1962 |

इसके अलावा, भारतीय रेलों ने अधिक प्रभार वसूलने पर रोक लगाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए हैं:

- बिल प्राप्त करने के लिए क्यूआर कोड के साथ हस्तचालित पीओएस मशीनों की शुरुआत।
- विभिन्न माध्यमों जैसे वेबसाइटों, सोशल मीडिया, समाचार पत्र, ट्रेन्स एट ए ग्लांस आदि के जरिए से व्यंजन सूची/दर सूची का प्रमुख रूप से प्रदर्शन, वेटर के साथ अनिवार्य है ।
- सतत निगरानी के लिए ऑनबोर्ड आईआरसीटीसी पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- खाद्य पेटियों पर एमआरपी "एमआरपी नहीं तो लाइसेंस रद्द"।
- जागरूकता अभियान "बिल नहीं तो भोजन मुफ्त"।
- रेल मदद, ट्विटर हैंडल, सीपीग्राम, ई-मेल और एसएमएस आधारित शिकायतों के माध्यम से निवारण के लिए यात्री प्रतिक्रिया और शिकायतों के लिए एक मजबूत प्रणाली मौजूद है।

*****