भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 5437
जिसका उत्तर बुधवार, 25 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

सेवा शुल्क

5437. श्री भारत सिंह कुशवाहः

क्या **उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने कतिपय होटलों और रेस्तरां द्वारा ग्राहकों के बिल पर अनिवार्य रूप से सेवा प्रभार वसूलने के प्रचलन का संज्ञान लिया है;
(ख) विगत तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान इस संबंध में वर्ष-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
(ग) ऐसी शिकायतों के विरुद्ध अब तक क्या कार्रवाई की गई है और इस संबंध में कितनी दंडात्मक/विनियामक कार्रवाई की गई है;
(घ) क्या सेवा प्रभारों को वैकल्पिक बनाते हुए उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए प्रभावी निगरानी तंत्र, दिशा-निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन और ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ किया जा रहा है; और
(ङ) भविष्य में होटलों और रेस्तरांओं को अनिवार्य रूप से सेवा प्रभार वसूलने से रोकने के लिए सरकार द्वारा क्या ठोस कदम उठाए जाने का प्रस्ताव है?

उत्तर
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ङ): केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने होटल और रेस्तरां में सेवा शुल्क लगाने के संबंध में प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा/अनुचित व्यापार प्रथा को रोकने और उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए 4 जुलाई, 2022 को दिशानिर्देश (होटल और रेस्तरां में सेवा शुल्क लगाने के संबंध में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम और उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए दिशानिर्देश) जारी किए हैं।

सीसीपीए द्वारा जारी दिशानिर्देश, अन्य बातों के अलावा, निम्नलिखित निर्धारित करते हैं:

(i) कोई भी होटल या रेस्तरां बिल में अपने आप या डिफ़ॉल्ट रूप से सेवा शुल्क नहीं जोड़ेगा।
(ii) उपभोक्ताओं से किसी अन्य नाम से सेवा शुल्क नहीं वसूला जाएगा।
(iii) कोई भी होटल या रेस्तरां किसी उपभोक्ता को सेवा शुल्क देने के लिए बाध्य नहीं करेगा और उपभोक्ता को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा कि सेवा शुल्क स्वैच्छिक, वैकल्पिक और उपभोक्ता के विवेक पर है।
(iv) उपभोक्ताओं पर सेवा शुल्क की वसूली के आधार पर प्रवेश या सेवाओं के प्रावधान पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया जाएगा।
(v) सेवा शुल्क को खाने के बिल के साथ जोड़कर कुल राशि पर जीएसटी लगाकर नहीं वसूला जाएगा।

सीसीपीए ने सर्विस चार्ज वसूलने और अनुचित व्यापार प्रथाओं में शामिल होने के लिए देश भर के 32 रेस्टोरेंट के खिलाफ कार्रवाई शुरू की है। पटना के कैफे ब्लू बॉटल और मुंबई के चाइना गेट रेस्टोरेंट्स प्राइवेट लिमिटेड (बोरा बोरा) पर 80,000 रुपये का जुर्माना लगाया गया है।

****