

भारत सरकार  
नागर विमानन मंत्रालय  
लोक सभा  
लिखित प्रश्न संख्या : 3446  
गुरुवार, 12 मार्च, 2026/21 फाल्गुन, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर  
विमानपत्तन पर सामान का कुप्रबंधन

**3446. श्री प्रवीन खंडेलवाल:**

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) के पास विगत तीन वर्षों के दौरान विलंबित, सामानों के कुप्रबंधन और इनके खोए जाने के मामलों के संबंध में आंकड़े हैं और यदि हां, तो विशेष रूप से दिल्ली जैसे उच्च यातायात वाले विमानपत्तन सहित विमानपत्तन-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या अनुसूचित विमान कंपनियों के लिए सामान सुपुर्दगी हेतु समय-सीमा के संबंध में कोई सेवा स्तर बेंचमार्क को औपचारिक रूप से निर्धारित किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या नागर विमानन अपेक्षाओं के अंतर्गत विलंब अथवा कदाचार के मामलों में दंड या क्षतिपूर्ति तंत्र को सख्ती से लागू किया जा रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सामान संबंधी शिकायतों के लिए एक केन्द्रीकृत डिजिटल ट्रैकिंग और शिकायत निवारण डैशबोर्ड कार्य कर रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) विमान कंपनियों के यात्री अधिकारों को लागू करना और प्रचालन की जवाबदेही को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) से (ग) : नागर विमानन मंत्रालय ने हवाई यात्रा करने वाले यात्रियों के नियमों और अधिकारों को रेखांकित करने के उद्देश्य से एक पैसेंजर चार्टर जारी किया है। पैसेंजर चार्टर के अनुसार, "खोए हुए, विलंब से पहुंचे, या क्षतिग्रस्त हुए बैगेज या कार्गो" के संबंधित प्रावधान इस प्रकार हैं:

घरेलू परिवहन के लिए:

क. सामान के खोने, विलंब होने या क्षतिग्रत के मामले में, वाहक की देयता प्रति यात्री 20,000 रुपये तक सीमित है।

ख. कार्गो के खोने, विलंब होने या क्षतिग्रत के मामले में, वाहक की देयता 350 रुपये प्रति किलोग्राम तक सीमित है।

अंतरराष्ट्रीय परिवहन के लिए:

क. सामान खोने, विलंब होने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, वाहक देयता प्रति यात्री 1,131 एसडीआर तक सीमित है।

ख. कार्गो के नुकसान, विलंब या क्षति के मामले में, वाहक देयता 19 एसडीआर प्रति किलोग्राम तक सीमित है।

पिछले तीन वर्षों में प्राप्त शिकायतें अनुलग्नक में दी गई हैं।

(घ) : एयरसेवा पोर्टल, नागर विमानन मंत्रालय (एमओसीए) की एक पहल है, जो समयबद्ध तरीके से शिकायत निवारण को सक्षम बनाता है और परेशानी मुक्त हवाई यात्रा के लिए वन-स्टॉप समाधान प्रदान करता है। यह यात्रियों को सामान दावा सहित विभिन्न शिकायत श्रेणियों के तहत एयरलाइनों, हवाईअड्डों, सुरक्षा, डीजीसीए, सीमा शुल्क, आब्रजन, बीसीएएस जैसे विभिन्न हितधारकों से संबंधित शिकायतों को प्रस्तुत करने और ट्रैक करने की अनुमति देता है।

(ङ) : हवाई यात्रियों के लिए उचित सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, डीजीसीए ने यात्रा करने वाले लोगों के हितों की रक्षा के लिए निम्नलिखित यात्री-केंद्रित विनियम / परिपत्र जारी किए हैं:

क) दिव्यांग जनों और/या कम गतिशीलता वाले व्यक्तियों के लिए हवाई परिवहन [नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर) खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग-I] ।

ख) बोर्डिंग से इनकार, उड़ानें रद्द होने और उड़ानों में देरी के कारण एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं (सीएआर खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग-IV)।

ग) 2024 का वायु यातायात परिपत्र एटीसी 01 और यात्रियों को एयरलाइन टिकटों का रिफंड (सीएआर खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग-II), जिसका शीर्षक है "अनुसूचित एयरलाइनों द्वारा सेवाओं और शुल्क का अनबंडल"।

डीजीसीए देश भर के विभिन्न हवाईअड्डों पर निगरानी और स्पॉट चेक भी करता है।

पिछले तीन वर्षों में डैमेज बैगेज, विलंब से मिले बैगेज और गुम/चोरी हुए बैगेज से संबंधी शिकायतें:

वर्ष	क्षतिग्रस्त बैगेज	विलंबित बैगेज	गुम/चोरी हुआ बैगेज	टिप्पणी
2024	224	-	185	डीजीसीए वर्ष 2024 तक "डिलेड बैगेज" कैटेगरी का डेटा नहीं रख रहा था
2025	416	76	433	
2026 (दिनांक 28.02.2026 तक)	153	69	173	

\*\*\*\*\*