

F.No. 16011/9/2019-T (Part)

Government of India
Ministry of Road Transport and Highways
(Transport Section)

Transport Bhawan, 1, Parliament Street, New Delhi-110001

Dated the, 15th December, 2025

To,

The Chief Secretaries of all State Governments / Union Territories

Subject: Amendment in Motor Vehicles Aggregators Guidelines-2025

Sir/Madam,

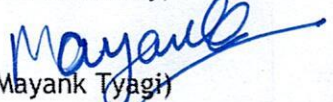
Your kind attention is invited to the Motor Vehicles Aggregators Guidelines, 2025 issued on 01.07.2025 by the Ministry of Road Transport & Highways which aims at ensuring consumer protection, transparency in fare practices, and safety of passengers availing ride aggregator services.

2. This Ministry has received references from the Central Consumer Protection Authority (CCPA) and the Ministry of Women & Child Development (MoW&CD) regarding certain practices being followed by ride aggregator platforms and the need to strengthen passenger safety, especially for women passengers. After examination, the amendments have been incorporated in Clauses 14 and 15 of the Motor Vehicles Aggregators Guidelines, 2025 which are enclosed as ***Annexure***.

3. States/UTs are requested to kindly take necessary action for ensuring effective implementation of the above amendments by all licensed/operating Aggregators under their jurisdiction.

4. This issues with the approval of the Competent Authority.

Your faithfully,


(Mayank Tyagi)

Deputy Secretary to the Government of India
Tel No : 011-23724515

Copy to:

1. Additional Chief Secretary/Principal Secretary/Secretary (Transport) of all State Government UTs for information and necessary action.
2. Technical Director, NIC, MoRTH for uploading on the website of the Ministry (along side Motor Vehicles Aggregators Guidelines, 2025 issued on 01.07.2025)

Amendment in Clause 14 and 15 of Motor Vehicles Aggregators Guidelines, 2025

-

- i) Addition of Subclause 14.15 and 14.16 in Clause 14 (Compliance with regard to Website, App and technology)

“.....

14.15 Voluntary tipping for the Driver:

- i) The App may provide a feature for passengers to give a voluntary tip to the driver, however, such feature shall only be visible after the completion of the journey, and should not be available at the time of booking, before the commencement of the journey or during the journey.
- ii) The entire tip amount shall be credited to the driver without any deduction by the aggregator.
- iii) No tipping feature or mechanism shall be provided in the App that is misleading, manipulative, or otherwise in violation of the Consumer Protection Act, 2019 and the rules and regulations made thereunder.

14.16 The App shall include a feature to enable Clause 15.6 below, wherein a passenger may choose, where available, a driver of the same gender, including an option for female passengers to select a female driver for undertaking a journey.

”

- ii) Addition of Subclause 15.6 in Clause 15 (Compliances to ensure safety of passengers)

“

....

15.6 that a passenger is be able to choose, where available, a driver of the same gender, including an option for female passengers to select female drivers by way of a feature stipulated under Clause 14.16 above.

”

मोटर वाहन एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2025 के खंड 14 और 15 में संशोधन

-

1. खंड 14 (वेबसाइट, ऐप और प्रौद्योगिकी के संबंध में अनुपालन) में उपखंड 14.15 और 14.16 को शामिल करना

“.....

14.15 ड्राइवर के लिए स्वैच्छिक टिप:

i) ऐप यात्रियों को ड्राइवर को स्वैच्छिक टिप देने की सुविधा प्रदान कर सकता है, हालांकि यह केवल यात्रा के उसके पूरा होने के बाद ही उपलब्ध कराया जाएगा, न कि बुकिंग के समय या यात्रा शुरू होने से पहले।

ii) पूरी टिप राशि एग्रीगेटर द्वारा किसी भी कटौती के बिना ड्राइवर को जमा की जाएगी।

iii) ऐप में कोई टिपिंग सुविधा या तंत्र प्रदान नहीं किया जाएगा जो भ्रामक, हेरफेर, या अन्यथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों का उल्लंघन है।

14.16 ऐप में नीचे दिए गए खंड 15.6 को प्रभावी बनाने संबंधी एक फीचर शामिल होगा, जिसमें कोई यात्री, अपने ही समान लिंग के ड्राइवर, जहां उपलब्ध हो, का चयन कर सकता है, जिसमें महिला यात्रियों की यात्रा के लिए महिला ड्राइवर का चयन करने का विकल्प भी शामिल है।

”

2. खंड 15 (यात्रियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन) में उपखंड 15.6 को शामिल करना

“

....

15.6 यात्री, अपने ही समान लिंग के ड्राइवर, जहां उपलब्ध हो, का चयन कर सकता है, जिसमें महिला यात्रियों के लिए उपरोक्त खंड 14.16 के अंतर्गत निर्धारित फीचर के माध्यम से महिला ड्राइवरों का चयन करने का विकल्प भी शामिल है।

”
