

สรุปผลการประชุม  
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
ครั้งที่ ๖  
วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓  
ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**๑. พิจารณาร้องเรียน กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการขายทอดตลาดรถยนต์ รวมทั้ง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางในการประมูล หรือขายทอดตลาด ตลอดจนวิธีการประเมินราคาเริ่มต้น**

จากกรณีดังกล่าวที่ประชุมคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า ผู้ร้องเรียนในฐานะผู้ค้าประกันและเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้เช่าซื้อ กรณีที่ผู้เช่าซื้อได้เช่าซื้อรถยนต์ โตโยต้า รุ่นวีเอส กับธนาคารธนชาต ซึ่งต่อมาผู้เช่าซื้อประสบปัญหาทางการเงินจึงได้ดำเนินการส่งมอบรถยนต์ คืนดังกล่าวคืนให้กับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เพื่อขายทอดตลาด ซึ่งดำเนินการประมูลโดยบริษัท สหการประมูล จำกัด (มหาชน) ซึ่งก่อนการประมูล บริษัท สหการประมูล จำกัด (มหาชน) ได้มีการประเมินราคาเบื้องต้นของรถยนต์คืนดังกล่าวอยู่ที่ราคา ๒๔๐,๐๐๐ บาท แต่ก่อนเริ่มกระบวนการประมูลผู้จัดการประมูลแจ้งว่าราคาเริ่มต้นอยู่ที่ ๒๓๐,๐๐๐ บาท และเมื่อถึงเวลาประมูลพิธีกรผู้ดำเนินรายการบนเวทีกลับแจ้งต่อผู้เข้าร่วมประมูลว่า ราคาเริ่มต้นอยู่ที่ ๑๘๔,๐๐๐ บาท ซึ่งการประมูลในวันดังกล่าวราคาประมูลจบที่ ๒๒๘,๐๐๐ บาท ซึ่งมีส่วนต่างกับราคาประเมินเบื้องต้น ๑๒,๐๐๐ บาท ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย เมื่อรถยนต์มาถึงสถานที่ในการประมูล บริษัท สหการประมูล จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการตรวจสอบร่วมกับ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า โครงสร้างของรถยนต์มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิม จุดเชื่อมต่อของตัวรถยนต์ไม่เหมือนกับรอยเชื่อมต่อนรถยนต์ออกจากศูนย์ จึงเห็นว่าสภาพรถยนต์แตกต่าง จากที่พิจารณาจากรูปถ่าย บริษัทจึงได้มีการแจ้งสภาพรถยนต์ต่อธนาคาร ซึ่งเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ ส่วนการกำหนดราคาจะเป็นเรื่องของธนาคารที่จะพิจารณาว่าสภาพรถยนต์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของ ราคาเท่าใด

ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้มีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อ รถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งประกาศดังกล่าวกำหนดไว้เมื่อสัญญาเช่าซื้อ สิ้นสุดลง และสถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้ให้เช่าซื้อได้กลับเข้าครอบครองรถยนต์ก่อนนำรถยนต์ออกขายโดยวิธีการ ประมูลหรือวิธีการขายทอดตลาด ผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้เช่าซื้อทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน เพื่อให้ผู้เช่าซื้อใช้สิทธิซื้อก่อน แต่ถ้าผู้เช่าซื้อไม่ใช้สิทธิดังกล่าวให้ผู้ให้เช่าซื้อที่มีหนังสือแจ้งผู้ค้าประกันทราบ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ค้าประกันใช้สิทธินั้น หากผู้ค้าประกันไม่ใช้สิทธิดังกล่าวถ้าจะมีการ นำรถยนต์ไปประมูลหรือขายทอดตลาด ผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้เช่าซื้อและผู้ค้าประกันทราบล่วงหน้า ไม่น้อย ๗ วัน ก่อนวันประมูลหรือวันขายทอดตลาด

นอกจากนี้ ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดห้ามผู้ให้เช่าซื้อเข้าสู่ราคาไม่ว่าโดยวิธีประมูลหรือวิธี ขายทอดตลาดรถยนต์ที่ให้เช่าซื้อ ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าวไม่ได้กำกับในส่วนของการกำหนดราคาหรือ การพิจารณาไกลตลาดแต่อย่างใด

สำหรับกระบวนการในการยึดทรัพย์นั้น จะมีระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์ กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินโดยแบ่งออกเป็นที่ดิน อาคารสิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งของ โดยรถยนต์จะมีการพิจารณาโดยนำบัญชีที่กำหนดจากกรมการขนส่งทางบกมาพิจารณากำหนดเป็นราคากลาง ส่วนราคาที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างจะมีการกำหนดราคาเริ่มต้น และราคาสมควรขาย ซึ่งหากมีมูลค่าเกินกว่า ๕๐ ล้านบาท จะต้องนำเข้าคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย อาทิ กรมธนารักษ์ ที่ดินจังหวัดและหอการค้า ในการกำหนดราคาประเมิน ทั้งนี้ หากลูกหนี้เห็นว่าการบังคับคดีไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถคัดค้านได้ ซึ่งหากกรมบังคับคดีพิจารณาแล้วเห็นว่า การกำหนดราคาประเมินดังกล่าวเหมาะสมแล้วก็จะมีการยืนยันต่อลูกหนี้

ในการนี้ เมื่อคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ตลอดจนหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางในการประเมินราคาเบื้องต้น การประมูลและการขายทอดตลาดแล้ว คณะอนุกรรมการ ได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียน และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ คณะอนุกรรมการโดยด่วน

## ๒. พิจารณาแนวทางการศึกษาเรื่องร้องเรียนที่ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้ มีคำริบมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษา จำนวน ๒ เรื่อง

๑) เรื่องร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนถูกธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตาม คำพิพากษา จำนวน ๘๑,๘๖๕.๑๐ บาท โดยผู้ร้องเรียนได้พยายามขอให้ธนาคารผ่อนปรนการชำระหนี้และ มิให้ธนาคารบังคับชำระหนี้โดยนำบ้านไปขายทอดตลาด แต่ทนายความของธนาคารซึ่งเป็นผู้รับมอบอำนาจ ไม่รับพิจารณาและปฏิเสธการนำเรื่องเสนอต่อธนาคารเพื่อพิจารณา

ในการนี้ ที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ ซึ่งศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว และในประเด็นที่ร้องเรียนไม่มีเรื่องเกี่ยวกับปัญหา การเอาผิดเอาเปรียบผู้บริโภค อาทิ มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ไม่เป็นธรรมหรือมาตรการทวงหนี้ไม่เป็นธรรม การดำเนินการของคณะอนุกรรมการ หากมีการพิจารณาจะเป็นเพียงการเป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย เท่านั้น จึงเห็นว่าควรส่งเรื่องดังกล่าวให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไป

๒) เรื่องร้องเรียน กรณีซื้อรถยนต์ฟอร์ด รุ่น Ecosport Titanium จากศูนย์ฟอร์ด พระนครมอเตอร์ สาขาเกษตร - นวมินทร์ ในราคา ๘๔๗,๐๐๐ บาท โดยได้รับรถเมื่อวันที่ ๓๑ เมษายน ๒๕๖๑ ต่อมา วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ รถมีอาการเร่งเครื่องไม่ขึ้น ศูนย์ได้ส่งเจ้าหน้าที่มาดูอาการแต่แก้ไขไม่ได้ จึงต้องใช้รถยกเข้าศูนย์ และหลังจากนั้นก็มีการซ่อม แก้ไข และเปลี่ยนอะไหล่อีกจำนวน ๕ ครั้ง ภายใน ๙ เดือน ซึ่งจากการเจรจา ผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถตกลงกันได้ เนื่องจากบริษัทจะรับซื้อคืนรถยนต์ ในราคาเพียง ๕๒๐,๖๖๐ บาท

ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นสมควรบรรจุเป็นระเบียบวาระการประชุมของคณะอนุกรรมการ

### ๓. พิจารณากำหนดวาระในการประชุมครั้งต่อไป

๑) คณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ในปัจจุบันมีปัญหาเรื่องการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำจำนวนมาก จึงเห็นควรศึกษาพิจารณาหลักเกณฑ์และแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในการประชุมครั้งต่อไป โดยเชิญ

- (๑) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- (๒) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๓) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

๒) คณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ในปัจจุบันการใช้บริการของผู้บริโภคในท่าอากาศยานต่าง ๆ ของประเทศไทยได้รับความไม่สะดวกในหลายประการ อาทิ จำนวนที่นั่งรอไม่เพียงพอ เนื่องจากท่าอากาศยานนำพื้นที่ไปให้ร้านค้าเช่าพื้นที่ หรือการกำหนดราคาเช่าพื้นที่สูงเกินไปส่งผลต่อราคาอาหารและเครื่องดื่มในท่าอากาศยาน ที่ประชุมคณะอนุกรรมการจึงมีมติให้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมในวันพฤหัสบดีที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓

- (๑) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- (๒) กรมการท่าอากาศยาน
- (๓) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

นางสาวพัชรพรรณ เสริมศรี  
วิทยาการปฏิบัติการ  
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ต้อยสุวรรณ  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ  
การคุ้มครองผู้บริโภค  
ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม