

สรุปผลการประชุม
คณะอนุกรรมการศึกษาถ่วงน้ำหนักเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๙
วันพฤหัสบดีที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุม หมายเลข ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการศึกษาถ่วงน้ำหนักเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ และแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อ ผู้ใช้ หรือผู้รับบริการ คือ การได้รับข่าวสารและคำพรรณนา ที่ถูกต้องไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาหรือฉลาก

๒. สิทธิของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับการเดินทางโดยสายการบินจะเป็นไปตามประกาศของกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งจะมีการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีเที่ยวบินยกเลิกหรือล่าช้า โดยการชดเชยจะใช้เวลาในการล่าช้าเป็นตัวกำหนด กล่าวคือ ล่าช้า ๒ ถึง ๓ ชั่วโมง ต้องมีการจัดหาเครื่องดื่มให้ผู้โดยสารเกิน ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องมีการคืนเงิน รวมถึงค่าชดเชยเงินสด ๖๐๐ บาท โดยการคืนเงิน หากซื้อบัตรโดยสาร ด้วยเงินสดจะต้องคืนภายใน ๗ วัน หากชำระด้วย บัตรเครดิตต้องดำเนินการคืนเงินผ่านระบบไม่เกิน ๔๕ วัน

๓. การกำหนดอัตราค่าโดยสารมีแนวคิดเริ่มต้นจากการพิจารณาต้นทุนของสายการบินประเภท ฟูลเซอร์วิส และนำต้นทุนดังกล่าวมาพิจารณาว่าสายการบินต้นทุนต่ำไม่มีบริการอะไร ก็ให้นำมาหักออกจนกลายเป็นต้นทุนของสายการบินต้นทุนต่ำ อาทิ ค่าอาหาร ค่าโหลดกระเป๋าและค่าเลือกที่นั่ง โดยใน ส่วนการพิจารณาเส้นทางการบินที่จะมีการกำหนดควบคุมราคาจะมีการพิจารณา ดังนี้

๑) ไม่เกิน ๓๕๐ กิโลเมตร และการเดินทางภาคพื้นดินลำบากจะควบคุมราคาให้กำหนดไม่เกิน ๒๒ บาทต่อกิโลเมตร

๒) เกิน ๓๐๐ กิโลเมตร จะควบคุมราคาสายการบินต้นทุนต่ำไม่เกิน ๙.๔๐ บาทต่อกิโลเมตร สายการบินฟูลเซอร์วิส ๑๓ บาทต่อกิโลเมตร

๓) ไม่เกิน ๓๐๐ กิโลเมตร การเดินทางภาคพื้นดินสะดวกไม่มีการควบคุมราคา เพื่อให้เกิดการแข่งขันและเป็นไปตามกลไกตลาด

๔) เส้นทางที่ไม่ลงจอดที่กรุงเทพมหานคร จะไม่มีการควบคุมราคา ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้สายการบินทุกบริษัทดำเนินการ และเป็นการควบคุมปริมาณการจราจรทางอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร

๔. การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งสิทธิให้ผู้บริโภคทราบ สำหรับสนามบินที่อยู่ในความดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะมีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบบริเวณเคาน์เตอร์ของสายการบิน และในส่วน ของสนามบินที่อยู่ในความดูแลของกรมท่าอากาศยาน จะมีการแจ้งสิทธิและประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบ ผ่านทางจอโทรทัศน์ภายในสนามบิน และหากเกิดปัญหาขึ้นจะมีเจ้าหน้าที่ภายในอาคารช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและประสานงานให้กับผู้บริโภค

๕. การกำหนดราคาอาหารและสินค้าภายในสนามบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการให้สัมปทานกับผู้ประกอบการโดยเน้นที่ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการของผู้บริโภคต้องมีมาตรฐานเดียวกันทุกสนามบิน และในการทำสัญญาสัมปทานจะมีการระบุชัดเจนว่าต้องมีมาตรฐานและการกำหนดราคาที่เหมาะสม โดยราคาสินค้าต้องไม่สูงกว่าภายนอกร้อยละ ๒๐ และจะมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอหากพบมีการขายเกินราคา หรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน จะมีการตักเตือนและให้ปรับปรุงทันที

๖. การกำหนดราคาสินค้าหรืออาหารภายในสนามบินที่อยู่ในความดูแลของกรมท่าอากาศยาน จะมีการดำเนินการประกวดราคาและคัดเลือก โดยในส่วนของกรคัดเลือกจะเป็นสินค้าโอท็อปและสินค้าพื้นเมือง และในขณะนี้ กรมท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการทดลองการดำเนินการทางธุรกิจโดยกำหนดให้สนามบิน อุบลราชธานี และสนามบินแม่สอดขายสินค้าในราคาที่เท่ากับสินค้าของร้านค้าด้านนอกสนามบินซึ่งจากการประเมินธุรกิจในเบื้องต้นพบว่า สนามบินอุบลราชธานีสามารถดำเนินธุรกิจแบบนั้นได้ เพราะมีจำนวนผู้โดยสารมาก แต่สนามบินแม่สอดปรากฏว่าร้านค้าในสนามบินผลประกอบการขาดทุนเพราะจำนวนผู้โดยสารน้อย

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าขอให้ทุกสายการบินดำเนินการโดยมีการปรับปรุงมาตรฐานให้ดีขึ้น คณะอนุกรรมการจะได้มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของทุกสายการบิน โดยมีความคาดหวังว่าการดำเนินงานจะดีขึ้นกว่าปีก่อน ๆ

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

นายชยุตม์ ศุภสินธุ์
นิติกรชำนาญการ
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ต้อยสุวรรณ
ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม