

สรุปผลการประชุม
คณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๑๑
วันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สพ.) ๔๑๔ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางและมาตรการ ในการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างค้าส่งและห้างค้าปลีก ตลอดจนการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับ ความเดือดร้อนจากการใช้บริการ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

จากกรณีดังกล่าวที่ประชุมคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ร้องเรียนและบิดาได้เดินทางไปซื้อของ ณ ห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพัฒนาการ และบิดาของ ผู้ร้องเรียนได้รับอุบัติเหตุจากพนักงานขนสินค้าที่เข็นรถตะเข้ (hand jack lift) ขนบริเวณด้านข้างสันเท้า อีกทั้ง บริเวณพื้นยังมีน้ำเปียก โดยไม่มีการตั้งป้ายเตือนให้ผู้ที่มาใช้บริการทราบหรือระมัดระวัง เป็นเหตุให้บิดาของ ผู้ร้องเรียนลื่นล้มอย่างแรง ซึ่งหลังจากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้ร้องเรียนและบิดาต้องรอเป็นเวลานานกว่า จะมีพนักงานของห้างเข้ามาดูแลและนำส่งโรงพยาบาล จากนั้น ทางห้างได้มีหนังสือแสดงความเสียใจ และได้แสดงความรับผิดชอบในเรื่องที่เกิดขึ้น เช่น ค่าอาหารสำหรับผู้ป่วย เป็นระยะเวลา ๕ ปี เป็นเงินจำนวน ทั้งสิ้น ๑,๓๙๕,๐๐๐ บาท ค่าจ้างนักกายภาพบำบัด เป็นระยะเวลา ๕ ปี เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๗๒๐,๐๐๐ บาท ค่าขาดรายได้ของผู้ร้องเรียน เป็นระยะเวลา ๑ ปี เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๐๐,๐๐๐ บาท เป็นต้น ต่อมาทางบริษัท ได้แจ้งให้ทราบว่า ทางบริษัทยินดีชดเชยค่าเสียหายจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเงินจำนวน ๑,๑๐๐,๐๐๐ บาท และไม่ขอให้ความช่วยเหลือด้านอื่นๆ อีกต่อไป ทำให้ผู้ร้องเรียนคิดว่าไม่ได้รับความยุติธรรมและปฏิเสธที่จะรับ ข้อเสนอดังกล่าว และได้ดำเนินการใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองแล้ว และศาลได้มีการนัดไกล่เกลี่ยในวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

ทั้งนี้ บริษัทได้ชี้แจงว่า กระบวนการเบิกจ่ายเงินของบริษัทจะต้องมีความชัดเจนและมีหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานในการประเมินค่าใช้จ่ายที่แน่นอน สำหรับค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ผู้ร้องเรียนเรียกร้องมานั้น ทางบริษัท ไม่สามารถหาหลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าใช้จ่ายนั้นได้ เช่น ค่าจ้างนักกายภาพบำบัดจะต้องใช้ระยะเวลาที่ปี การพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด หากจำเป็นจะต้องพบแพทย์ด้านใดบ้าง ซึ่งในกรณีนี้หากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานใดสามารถกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจนได้ ทางบริษัทก็ยินดี ที่จะชดเชยค่าเสียหายดังกล่าว รวมถึงค่ารักษาพยาบาลอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากนี้ด้วย

เมื่ออนุกรรมการได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงได้มีข้อสังเกต และข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถปรึกษาแผนกนิติเวชของโรงพยาบาลที่รับการรักษาอยู่ได้ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับอาการบาดเจ็บต่าง ๆ ว่าอาการบาดเจ็บเหล่านั้นเป็นผลมาจากการเกิดอุบัติเหตุครั้งนี้หรือไม่ และต้องทำ การรักษาแบบใด รวมไปถึงการประเมินการรักษาต่อเนื่องหลังการบาดเจ็บนั้นด้วย และควรมีการประเมิน

ความพิการจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่เรียกว่า “อาชีวเวชศาสตร์” เพื่อให้ทราบว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้ผู้ประสบเหตุได้รับความพิการหรือไม่ ต้องรักษาฟื้นฟูอย่างไร ใช้ระยะเวลาและค่ารักษาพยาบาลเป็นเงินประมาณเท่าไร ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการพิจารณาเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน และยังเป็นการให้ความยุติธรรมแก่ทั้งสองฝ่ายด้วย

๒. ทางบริษัทควรมีมาตรการดูแลลูกค้าให้ดีกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้างด้วยความระมัดระวัง หรือการติดตั้งป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตราย ตลอดจนมาตรการในการเยียวยาความเสียหายที่รวดเร็วและเป็นธรรม

๓. ผู้ร้องเรียนควรแจ้งเลื่อนการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยที่ศาลออกไปก่อน เพื่อดำเนินการปรึกษาแผนกนิติเวช และอาชีวเวชศาสตร์ เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วให้ประสานกับทางบริษัท เพื่อให้บริษัทพิจารณาเยียวยาตามข้อมูลดังกล่าว

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วจึงได้มติให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการปรึกษาแผนกนิติเวช และอาชีวเวชศาสตร์ของโรงพยาบาล ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บและการประเมินความพิการ รวมทั้งการประเมินค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น และส่งข้อมูลดังกล่าวให้บริษัท เอก - ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด พิจารณาเยียวยาและชดเชยความเสียหายต่อไป ทั้งนี้ ให้รายงานผลการพิจารณาคณะอนุกรรมการทราบภายใน ๑๔ วัน

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

นางสาวพัชรพรรณ เสริมศรี
วิทยากรชำนาญการ
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ต้อยสุวรรณ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการพิจารณา
การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ตรวจบันทึกการประชุม