

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องรื้อเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๑๒
วันพฤหัสบดีที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สพ.) ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องรื้อเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. พิจารณาผลกระทบต่อผู้บริโภคกรณีบริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกาศ ยุติการผลิตรถยนต์เซฟโรเลตในประเทศไทย

ทั้งนี้ บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีหนังสือแจ้งว่า ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการได้ แต่บริษัทได้มีการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลโดยตรงกับรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเทวัญ ลิปตพัลลภ) และสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยบริษัทยังคงมีการซ่อมแซมและเปลี่ยนอะไหล่ต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภค สามารถนำรถยนต์มาซ่อมแซมกับตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับประเด็นการเคลียร์สต็อกรถยนต์ เซฟโรเลต รุ่น แคปติวา นั้น ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์จะไม่สามารถเรียกร้อง หรือขอชดเชยใด ๆ ได้ ทั้งนี้ บริษัทได้มีการส่งเสริมการขายโดยลดราคาขายปลีก เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ซึ่งไม่มีผลย้อนหลัง และได้มีการพูดคุยกับตัวแทนลูกค้าจากการส่งเสริมการขายของบริษัทแล้ว นอกจากนี้ ขอยืนยันว่าการกระทำของบริษัทไม่ได้ขัดต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย สำหรับปัญหา การจอร์รถยนต์ที่เกิดขึ้นนั้น ขณะนี้บริษัทไม่มีจำนวนรถที่เพียงพอต่อการจอร์รถยนต์ได้ เนื่องจากมีปริมาณ การจอร์รถยนต์เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ผู้แทนจำหน่ายมีเอกสิทธิ์จำหน่ายรถยนต์แก่ผู้ใดก็ได้

จากนั้น คณะกรรมการได้ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อสังเกต ดังนี้

๑) จากการได้รับทราบข้อมูลการสื่อสารสนเทศต่าง ๆ พบว่าโรงงานผลิตรถยนต์ได้หยุดสายการผลิต เมื่อปี ๒๕๖๒ ดังนั้น รถยนต์เซฟโรเลต รุ่น แคปติวาในปัจจุบันเป็นรถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งผู้บริโภค ยังไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงและเข้าใจว่าเป็นรถยนต์ที่ผลิตในประเทศไทย จึงอาจมีประเด็นการกระทำหลอกลวง โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง จึงควรมีการตรวจสอบในเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอในการช่วยเหลือ ผู้บริโภคจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้

๒) จากการที่รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเทวัญ ลิปตพัลลภ) และสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเรียกผู้แทนบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อหารือกรณีการยุติ การจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย รวมทั้งแผนส่งเสริมการขายโดยลดราคาการจอร์รถยนต์เซฟโรเลต รุ่น แคปติวา จำนวน ๕๐ เปอร์เซ็นต์ แม้จะมีผลสรุปข้อตกลงที่ให้บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด วางแผนมาตรการชดเชย และวางแผนการดูแลที่เหมาะสม เพื่อสร้างเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคทั้งที่ซื้อรถยนต์ไปก่อนหน้านี้ในราคาเต็ม และผู้ที่จอร์รถยนต์แต่ไม่มีรถยนต์ส่งมอบ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจมีการดำเนินคดี กับบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และผู้แทนจำหน่ายในประเด็นไม่มีสินค้าแต่ยังออกใบจอง และรับเงินจองสินค้าทั้งที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณการจอร์รถยนต์ นอกจากนี้ ควรมีการตรวจสอบคุณภาพ ที่จำหน่ายให้กับผู้บริโภคว่ามีมาตรฐานหรือไม่ด้วย

๒. พิจารณาศึกษามาตรการและหลักเกณฑ์ในการเยียวยาผู้บริโภครที่ให้บริการสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID - 19

เนื่องจากกระทรวงสาธารณสุขได้มีประกาศงดให้ประชาชนเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยง แต่ไม่ได้ห้ามสายการบินทำการบิน ทำให้ผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้บริโภคทั้งบัตรโดยสารเป็นจำนวนมาก โดยหลังวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ บางสายการบินได้มีมาตรการเกี่ยวกับการขอคืนบัตรโดยสารแต่ยังไม่มี ความชัดเจนเท่าที่ควร ที่ประชุมคณะอนุกรรมการจึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาตรวจสอบการให้บริการของสายการบินเกี่ยวกับเงื่อนไขการคืนบัตรโดยสาร มาตรการเลื่อนเดินทาง ตลอดจนการเยียวยาช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าว สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑) ผู้โดยสารที่จองบัตรโดยสารเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงก่อนวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สายการบินจะคืนเงินให้ทั้งหมด แต่หากผู้โดยสารจองบัตรโดยสารภายหลังวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สายการบินจะมีมาตรการคืนค่าโดยสารทั้งหมด เลื่อนการเดินทาง หรือเก็บเป็นเครดิตในการเดินทาง หรือพักการเดินทางไว้ก่อน โดยมีระยะเวลาให้ประมาณ ๑๘๐ วัน แล้วแต่สายการบิน

๒) การดูแลผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากโรคไวรัสโควิด ๑๙ จะมีมาตรการที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑) กรณีเที่ยวบินยกเลิก

(๑) เส้นทางระหว่างประเทศ สายการบินจะเสนอทางเลือกโดยคืนเงินค่าบัตรโดยสารเต็มจำนวนเก็บเงินเท่ากับมูลค่าบัตรโดยสาร หรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดยได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม

(๒) เส้นทางในประเทศ สายการบินต้องปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งจะทำให้ความคุ้มครองเที่ยวบินภายในประเทศ และกำลังมีการปรับปรุงประกาศกระทรวงดังกล่าวเพื่อให้ใช้สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศด้วย

๒.๒) กรณีผู้โดยสารประสงค์ขอยกเลิกการเดินทางด้วยตนเอง

(๑) เส้นทางพื้นที่เสี่ยง สายการบินจะเสนอทางเลือกให้เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเก็บไว้เป็นเครดิตเท่ากับมูลค่าของบัตรโดยสาร

(๒) ไม่ใช่เส้นทางหรือพื้นที่เสี่ยง สายการบินจะปฏิบัติตามเงื่อนไขของบัตรโดยสาร

๓) กรมควบคุมโรคได้มีการเปิดศูนย์ฉุกเฉินของกระทรวงสาธารณสุขและทำเนียบรัฐบาล โดยมีคณะกรรมการร่วมโรคอุบัติใหม่ของชาติ ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และได้มีการคัดกรองผู้โดยสารที่มาจากประเทศญี่ปุ่นและประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งมีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะผู้ที่มาจากสองเมืองของประเทศเกาหลีใต้ กรมควบคุมโรคจะกักตัวไว้ดูอาการแต่หากมาจากเมืองอื่น ๆ จะเป็นการคัดกรองโดยปกติ และให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคติดตามในพื้นที่ ตลอดจนได้ประกาศโรคไวรัสโคโรนาเป็นโรคติดต่ออันตราย โดยใช้พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นการใช้กฎหมายกักกันควบคุมตัวกลุ่มที่เข้าข่ายติดโรคมิให้เคลื่อนย้ายและกำหนดให้เจ้าของสถานที่ต้องแจ้งรายงานเกี่ยวกับผู้ต้องสงสัยในพื้นที่และขณะนี้กำลังประสานงานกองทัพกเพื่อจัดเตรียมสถานที่กักกัน

สำหรับกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินเข้ารับรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนนั้น กรมควบคุมโรคจะรับไปพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบสิทธิของผู้ป่วยฉุกเฉินและยังรักษาผู้ป่วยที่เป็นคนต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยอีกด้วย ทั้งนี้ กระทรวงสาธารณสุขจะเข้าไปดูแลขั้นแรกก่อนโดยใช้งบประมาณของกระทรวงสาธารณสุขและงบกลางเพื่อดูแลผู้เข้ารับการรักษาซึ่งในบางกรณีและผู้เข้ารับการรักษาถูกเรียกเงินในสถานพยาบาลเอกชนแล้วจ่ายค่ารักษาพยาบาลไม่ไหวจะถูกส่งตัวมาให้กรมควบคุมโรคเพื่อดูแลต่อไป

เมื่อคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมประชุมแล้ว ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) สายการบินต่าง ๆ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการที่ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อ การแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

๒) เนื่องจากเกิดความไม่แน่นอนของสถานการณ์โรคระบาดทำให้ผู้บริโภคมีความเดือดร้อนจากการโดยสารเครื่องบิน จึงขอให้แต่ละสายการบินได้พิจารณาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงการเดินทางของผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้บริโภคให้สามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้มากกว่า ๑ ครั้งได้ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ซึ่งจากสถานการณ์แบบผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจควรจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๓) สายการบินต่าง ๆ ควรมีการประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางและมาตรการเยียวยาผู้บริโภค ตลอดจนการควบคุมการแพร่เชื้อโรคระบาดที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภค ตลอดจนการรายงานมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลพนักงาน ผู้โดยสารให้ชัดเจนโดยแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

๔) เพื่อเป็นการร่วมกันคุ้มครองผู้บริโภคขอให้กรมควบคุมโรคได้จัดส่งเอกสารเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันและผลการดำเนินการต่าง ๆ ส่งมาที่คณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาแนวทางร่วมกันต่อไป

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๐๔ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

นายคมสันต์ สุวรรณ
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ตัญสุวรรณ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม