

**สรุปผลการประชุม**  
**คณะกรรมการการศึกษาธิการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค**  
**ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร**  
**ครั้งที่ ๑๓**  
**วันพฤหัสบดีที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓**  
**ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๐๔ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา**

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาธิการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**๑. พิจารณาศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อ หรือใช้รถยนต์ข่ารดบกพร่อง**

จากกรณีดังกล่าวที่ประชุมคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ร้องเรียนได้ซื้อรถยนต์ฟอร์ดรุ่น Ecosport titanium จากศูนย์ฟอร์ดพระนครมอเตอรื สาขาเกษตร - นวมินทร์ ราคา ๘๔๗,๐๐๐ บาท เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑ ต่อมาในวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ รถยนต์เริ่มมีปัญหาจึงได้ประสานไปยังศูนย์ช่วยเหลือลูกค้าของฟอร์ดและได้มีการซ่อมแซมและเปลี่ยนอะไหล่ จำนวน ๕ ครั้ง ภายในเวลา ๙ เดือน ผู้ร้องเรียนจึงเรียกร้องให้ศูนย์ฟอร์ดพระนครมอเตอรื สาขาเกษตร - นวมินทร์ รับผิดชอบคืนและขอรับเงินดาวน์และเงินผ่อน จำนวน ๑๓ งวด ที่ได้ชำระไปแล้ว แต่ปรากฏว่าบริษัทฟอร์ด จะรับซื้อรถยนต์คืนในราคา ๕๒๐,๖๖๐ บาท โดยผู้ร้องเรียนมียอดค้างชำระบริษัทไฟแนนซ์ จำนวน ๖๑๗,๐๒๒ บาท ซึ่งมีส่วนต่าง ๙๖,๓๖๒ บาท ทำให้ผู้ร้องเรียนต้องเสียเงินดาวน์ เงินผ่อน และเงินสดค่าส่วนต่างรวม ๓๕๕,๕๖๖ บาท ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวคณะกรรมการเคยเชิญ บริษัท ฟอร์ด เซลล์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และผู้ร้องเรียน เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการเมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ แต่บริษัท ฯ ติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมในวันดังกล่าวได้ และได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงมายัง คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคว่า บริษัท ฯ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน จำนวน ๓ ครั้ง แต่ไม่สามารถตกลงกันได้

เมื่ออนุกรรมการได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้ชี้แจงเรียบร้อยแล้ว จึงได้มีข้อสังเกต และข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. การที่รถคันดังกล่าวเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนเป็นการเกิดอุบัติเหตุต่อตัวรถ ไม่มีผลต่อเครื่องยนต์ แต่การที่ผู้ร้องเรียนออกรถมาได้เพียงสองเดือนแล้วปรากฏว่ารถคันดังกล่าวมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องยนต์น่าจะเกิดจากการที่รถคันดังกล่าวข่ารดบกพร่องและไม่ได้มาตรฐานตั้งแต่ออกจากโรงงานผู้ผลิตแล้ว ผู้ร้องเรียนมีเจตนาที่จะซื้อรถใหม่ การที่บริษัทส่งมอบรถที่ผ่านการใช้งานหรือรถที่นำมาใช้ในการทดลองขับให้แก่ผู้ร้องเรียนถือเป็นการฉ้อโกงและหลอกลวงผู้บริโภค

๒. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความต้องมีความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย ไม่ควรทำเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เรื่องยุติ

๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถช่วยดำเนินการใด ๆ ได้หรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อยุติที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

**มติที่ประชุม**

เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วจึงได้มติให้นำเรื่องนี้บรรจุระเบียบวาระการประชุม เพื่อพิจารณาในการประชุมครั้งต่อไป โดยให้เชิญบริษัท ฟอร์ด เซลล์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท พระนครมอเตอรื จำกัด เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการด้วย

**๒. พิจารณาศึกษาแนวทางและหลักเกณฑ์การขอเป็นผู้แทนจำหน่าย รวมทั้งการกำกับดูแล และควบคุมการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันเชลล์**

จากกรณีดังกล่าว ผู้ร้องเรียนอ้างว่า บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญาธุรกิจค้าปลีก โดยให้เหตุผลว่าผู้ร้องเรียนกระทำผิดสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ และให้ผู้ร้องเรียนส่งมอบสถานีบริการน้ำมันคืนภายใน ๒๐ วัน แต่เมื่อครบกำหนดผู้ร้องเรียนไม่ได้ส่งคืนสถานีบริการน้ำมัน บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด จึงได้ฟ้องร้องดำเนินคดีผู้ร้องเรียนในข้อหาขับไล่ ซึ่งผลการพิจารณาคือผู้ร้องเรียนและบริษัทได้ตกลงจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความ แต่ผู้ร้องจะต้องชำระเงินค่าหน้าดิน ค่าซื้อทรัพย์สิน และค่าเสียหาย ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าการชำระเงินตามสัญญาดังกล่าวเกินมูลหนี้หรือทุนทรัพย์ของคดี เป็นการไม่ยุติธรรมกับผู้ร้องเรียน จึงประสงค์ที่จะยื่นอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ต่อไป

ในขั้นตอนของการยื่นคำร้องอุทธรณ์นี้ผู้ร้องเรียนได้วางเงินค่าธรรมเนียมศาลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาไปแล้ว ศาลอุทธรณ์จึงได้มีหนังสือแจ้งว่าคำอุทธรณ์ของผู้ร้องเรียนไม่เข้าเงื่อนไข จึงมีคำสั่งไม่รับอุทธรณ์ ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องอุทธรณ์คำสั่งที่ไม่รับอุทธรณ์ดังกล่าว ซึ่งศาลชั้นต้นแจ้งว่าผู้ร้องเรียนยื่นอุทธรณ์เกินระยะเวลา ๑๕ วัน และยังไม่ได้นำเงินประกันมาวางไว้ต่อศาล จึงส่งสำนวนให้ศาลอุทธรณ์ภาค ๕ พิจารณา ซึ่งศาลอุทธรณ์ภาค ๕ มีความเห็นให้ยกคำร้อง

เมื่ออนุกรรมการได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้ชี้แจงเรียบร้อยแล้ว จึงได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. เรื่องนี้มีรายละเอียดที่ซับซ้อนเนื่องจากมีทั้งคดีที่ศาลได้มีคำพิพากษาแล้วและคดีที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาล ซึ่งคณะอนุกรรมการไม่สามารถก้าวล่วงได้

๒. การที่ผู้ร้องเรียนต้องการเปลี่ยนรูปแบบการประกอบธุรกิจ บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ไม่ได้ได้รับความเสียหายแต่อย่างใด เหตุใดจึงต้องการที่จะยกเลิกสัญญากับผู้ร้องเรียน

๓. ควรเชิญบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อหารือว่าจะมีแนวทางทางหรือมาตรการที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้อย่างไรบ้าง

**มติที่ประชุม**

เมื่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาแล้ว จึงได้มีมติให้เลื่อนการพิจารณาไปในการประชุมครั้งต่อไป พร้อมทั้งเชิญผู้แทนจากบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการด้วย

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

นางสาวพัชรพรรณ เสริมศรี)  
วิทยากรชำนาญการ  
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคนพล ต้อยสุวรรณ  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ  
การคุ้มครองผู้บริโภค  
ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม