

สรุปผลการประชุม  
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
ครั้งที่ ๒๐  
วันพฤหัสบดีที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓  
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สพ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษากรณีปัญหาการถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียน ไม่อาจใช้ประโยชน์ได้ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ด้วยคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากนางสาวธีรญา เจริญจิต เพื่อขอความเป็นธรรมกรณีรถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง ไม่อาจใช้ประโยชน์ได้ โดยผู้ร้องเรียนได้ซื้อรถยนต์มาสด้า รุ่น CX๕ จากนั้น ใช้งานมาได้สักระยะเครื่องยนต์เกิดมีปัญหาน้ำดัน และทางศูนย์บริการมาสด้าได้ทำการเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้ใหม่ หลังจากเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่ผู้ร้องได้เข้าเช็คระยะตามปกติ แต่เมื่อใช้รถมาถึงระยะทาง ๑๗๙,๗๐๙ กิโลเมตร ปรากฏว่าเครื่องยนต์ผิดปกติ เกิดปัญหาน้ำกระจายเต็มห้องเครื่องเหมือนครั้งแรก จึงได้นำรถยนต์เข้าตรวจสอบสภาพที่ศูนย์บริการมาสด้า สาขามตะนกร จังหวัดชลบุรี ทางศูนย์จึงทำเรื่องเปลี่ยนเครื่องยนต์ เพราะรถยนต์ยังอยู่ในระยะเวลาประกัน แต่เมื่อเวลาผ่านไปประมาณ ๓๐ วัน ทางศูนย์บริการปฏิเสธที่จะเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้ โดยแจ้งว่าขาดการเข้าศูนย์บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องไม่ครบทุกระยะ และผู้ร้องเรียนไม่ได้ใช้น้ำยาหล่อเย็นที่เป็นผลิตภัณฑ์จากทางศูนย์บริการมาสด้า และศูนย์บริการมาสด้า สาขามตะนกร เรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนเครื่องยนต์ประมาณ ๑๕๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนยืนยันว่ารถยนต์คันดังกล่าวยังอยู่ในระยะเวลาการรับประกัน ๖ ปี ระยะทาง ๑๘๐,๐๐๐ กิโลเมตร

นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนได้ไปแจ้งความที่สถานีตำรวจภูธรดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี เพื่อลงบันทึกประจำวันว่าศูนย์บริการมาสด้า สาขามตะนกร ได้ให้ผู้ร้องเรียนนำรถยนต์ออกจากศูนย์บริการจริง และได้ฟ้องดำเนินคดีแบบกลุ่มด้วย โดยศาลได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ ให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม และขณะนี้ อยู่ระหว่างให้จำเลยอุทธรณ์ โดยคำฟ้องแบบกลุ่มคือให้บริษัท มาสด้า เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ชื้อคืนรถยนต์รุ่น CX ๕ ในราคาซื้อทั้งหมด หากผู้ร้องเรียนใช้รถยนต์ไปเท่าไรให้หักออกจากราคารถยนต์

เมื่อที่ประชุมรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. รถยนต์มาสด้ารุ่น CX๕ เกิดจากการชำรุดพร่องของเครื่องยนต์ทั้งสายการผลิต สาเหตุความผิดปกติ จึงไม่น่าจะเกิดจากการใช้งานของลูกค้าแต่ละราย ดังนั้น บริษัท มาสด้า เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแนวทางในการรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ทั้งนี้ ผู้เสียหายรายใดที่ยังไม่ได้ฟ้องดำเนินอาจให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องดำเนินคดีแทนก็ได้

๒. หากบริษัท มาสด้า เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการขยายระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้าจาก ๓ ปี หรือ ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร เป็น ๖ ปี หรือ ๑๘๐,๐๐๐ กิโลเมตร แล้วนั้น กรณีรถยนต์ของผู้ร้องเรียนยังอยู่ในระยะเวลาการรับประกัน ดังนั้น บริษัท มาสด้า เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ควรจะรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วย

### มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้บริษัท มาสด้า เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และผู้ร้องเรียนเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อหาข้อยุติในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น และคณะกรรมการจะติดตามความคืบหน้าในการเจรจา โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการอีกครั้ง

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

นางสาวพิกุลรัตน์ หนูคง  
วิทยากรชำนาญการพิเศษ  
ผู้สรุปผลการประชุม