

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๒๒
วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษากรณีบริษัทนำเที่ยวปฏิเสศการคืนเงินค่าบริการเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ด้วยคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนางสาวสุพรทิพย์ พัวประเสริฐ และคณะ กรณีบริษัทนำเที่ยวปฏิเสศการคืนเงินค่าบริการเป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย โดยผู้ร้องเรียนได้ทำการจองบริการนำเที่ยวกับบริษัท ทีทีซี โกลบอล จำกัด และได้มีการชำระเงินมัดจำให้แก่บริษัทดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ต่อมาเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ๑๙ ทำให้ต้องยกเลิกการเดินทาง และได้แจ้งยกเลิกการเดินทางให้บริษัทฯ ทราบ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ว่า จะทำการคืนเงินให้ โดยจะทำการคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายรอบแรกภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ แต่เมื่อครบกำหนดวันดังกล่าว บริษัทฯ ไม่ได้มีการคืนเงินแต่อย่างใด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้ยื่นร้องเรียนไปยังกรมการท่องเที่ยวเพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือ โดยกรมการท่องเที่ยวได้เชิญให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและผู้ร้องเรียน ชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง ซึ่งผลจากการเจรจากรมการท่องเที่ยวได้สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน และกรมการท่องเที่ยวได้นำเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้วางเป็นหลักประกันในการประกอบธุรกิจจ่ายคืนให้แก่ผู้ร้องเรียนและคณะ แต่เนื่องจากจำนวนเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจวางเป็นหลักประกันมีจำนวนเพียง ๖๐,๐๐๐ บาท จึงไม่เพียงพอที่จะจ่ายคืนให้กับผู้ร้องเรียนและคณะ กรมการท่องเที่ยวจึงได้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาและให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนต่อไป

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากกรมการท่องเที่ยว เมื่อประมาณเดือนพฤศจิกายนที่ผ่านมา และจะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนและคณะต่อไป โดยอาจจะมีการดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้ร้องเรียนและคณะ เนื่องจากความเสียหายของผู้ร้องเรียนและคณะในฐานะผู้บริโภคได้เกิดขึ้นแล้ว หากรอให้ผู้ร้องเรียนแต่ละรายได้รับเงินคืนจากเงินที่วางหลักประกันธุรกิจที่บริษัท ทีทีซี โกลบอล จำกัด เดิมให้ครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดอาจทำให้หมดอายุความให้การฟ้องดำเนินคดีได้

เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. กรมการท่องเที่ยวควรมีการพิจารณาแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการกำหนดจำนวนเงินหลักประกันการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เนื่องจากอัตราที่กำหนดในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการเยียวยานักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย อีกทั้ง นักท่องเที่ยวที่ได้รับความ

เสียหายมีเป็นจำนวนมาก หากให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนำเงินหลักประกันมาเติมให้ครบจำนวนตามที่กฎหมายกำหนดแล้วจ่ายคืนให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ละราย อาจทำให้อายุความในการฟ้องดำเนินคดีหมดลงได้ ซึ่งการกำหนดจำนวนเงินหลักประกันการประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาจคิดเป็นร้อยละตามสัดส่วนการลงทุนของผู้ประกอบธุรกิจ

๒. หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกระทำความผิดและไม่มีความสามารถเพียงพอในการชำระค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวได้ กรมการท่องเที่ยวควรดำเนินการพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจก่อน เนื่องจากหากไม่มีการพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจอาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจยังคงจำหน่ายบริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวรายอื่นต่อไป ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายเพิ่มมากขึ้นได้

๓. กรมการท่องเที่ยวควรมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งแนวทางในการเยียวยานักท่องเที่ยวกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวปฏิเสธคืนเงินค่าบริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และควรมีการบูรณาการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นางสาวพิกุลรัตน์ หนูคง
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม