

สรุปผลการประชุม
คณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๒๓
วันพฤหัสบดีที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สพ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ สรุปสาระสำคัญ
ได้ดังนี้

๑. พิจารณาศึกษาผลกระทบต่อผู้บริโภคกรณีสายการบินนกแอร์ยกเลิกเที่ยวบินเส้นทาง
กรุงเทพมหานคร – แพร่ ช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓

ด้วยคณะอนุกรรมการได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีสายการบินนกแอร์ได้มีการยกเลิกเที่ยวบินเข้า
เส้นทางกรุงเทพมหานคร – แพร่ ช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ทำให้ผู้โดยสารที่ได้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินในเส้นทาง
ดังกล่าวไว้แล้วได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้ทำการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินในวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน
๒๕๖๓โดยจะออกเดินทางในเที่ยวบินเช้า วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓ ซึ่งจ่ายเงินไปแล้วจำนวน ๔๗๐๔.๘๒ สตางค์
แต่เมื่อผู้ร้องเรียนได้ตรวจสอบตารางเที่ยวบินเมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ พบว่า ตารางเที่ยวบินดังกล่าว
หายไปแล้ว เกรงว่าจะมีการยกเลิกเที่ยวบินในวันดังกล่าว โดยผู้เสียหายได้ทำการจองที่พัก อาหาร รถเช่าตลอดจน
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่สายการบินแนะนำว่า ให้ผู้โดยสารเดินทางไปลงที่สนามบินลำปางซึ่งเป็น
จังหวัดข้างเคียง โดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าให้ผู้โดยสารได้รับทราบว่าเที่ยวบินวันดังกล่าวได้ยกเลิกไปแล้ว

ดังนั้น เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลและข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา รวมทั้ง
เพื่อเป็นการรับทราบนโยบายการเยียวยาและช่วยเหลือผู้บริโภคจากกรณีดังกล่าว จึงเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ ดังนี้

- ๑) อธิบดีกรมท่าอากาศยาน
- ๒) ผู้อำนวยการสำนักการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- ๓) เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- ๕) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

ผู้แทนสำนักการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งแจ้งว่า กรณีการยกเลิกเที่ยวบินที่เกิดขึ้นนั้น
สำนักการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้รับคำขอยกเลิกเที่ยวบินเช้า จำนวน ๑๕ เที่ยวบิน เส้นทางดอนเมือง – แพร่
 และได้พิจารณาออกใบอนุญาตยกเลิกเที่ยวบินเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ในการคุ้มครองผู้บริโภค
จากเที่ยวบินหรือยกเลิกเที่ยวบิน ได้มีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้สายการบิน
ของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดมาตรการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า
โดยกรณีล่าช้าเกินกว่า ๒ ชั่วโมงแต่ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร โดยจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม
ให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือเมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์
เดินทางต่อไปให้สายการบินคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บเต็มตามจำนวน สำหรับ
การยกเลิกเที่ยวบินสายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

๑) เสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง

(๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทาง

(๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุด

(๓) เดินทางโดยการขนส่งอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร

๒) ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๒) จัดที่พักแรมให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ ๑ คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสม

(๓) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปจุดหมายปลายทาง

สำหรับค่าเสียหายอื่น ๆ ที่ผู้โดยสารได้เสียไป เช่น ค่าที่พักที่ได้จองไว้ ค่าอาหาร ค่ารถเช่าต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ผู้โดยสารต้องเรียกร้องทางแพ่งต่อสายการบินโดยตรง ซึ่งประกาศดังกล่าวไม่ได้รับรองรับในกรณีนี้ ในส่วนวิธีปฏิบัติของสายการบินในการแจ้งยกเลิกการบินต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนั้นสายการบินต้องแจ้งยกเลิกล่วงหน้าเพื่อให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้พิจารณา ซึ่งถ้าเป็นกรณีปัญหาสภาพอากาศ หรือเครื่องเสีย จะสามารถขออนุญาตยกเลิกการบินภายใน ๑ วัน แต่กรณีไม่มีเครื่องบินหรือเครื่องเสียเล็กน้อย จะต้องขออนุญาตยกเลิกการบินภายใน ๑๐ วัน โดยสายการบินจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารล่วงหน้าด้วย และต้องมีช่องทางให้ผู้โดยสารติดต่อกับสายการบินได้สะดวกด้วย ทั้งนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้ติดตามการให้บริการของสายการบินต่าง ๆ โดยตลอด เพื่อดูแลสิทธิของผู้บริโภคในการเดินทาง

ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่า แม้จะมีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อดูแลผู้โดยสารกรณียกเลิกเที่ยวบินก็ตาม แต่ก็จะมีปัญหาที่เกี่ยวข้องตามมา เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถเช่า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งหากผู้โดยสารมีหลักฐานต่าง ๆ สามารถยื่นเรื่องมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาทำความเข้าใจเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีเรียกแทนผู้บริโภคเป็นรายกรณีต่อไปได้ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า ประกาศดังกล่าวกำหนดเวลาแจ้งล่วงหน้าเพียง ๓ วัน เท่านั้น ซึ่งเวลากระชั้นชิดและไม่เพียงพอต่อผู้โดยสารในการจัดการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

ผู้แทนบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ชี้แจงว่า สาเหตุที่สายการบินได้ขออนุญาตยกเลิกการบินเที่ยวเช้า เส้นทางดอนเมือง - แพร่ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๓๐ เที่ยวบิน เนื่องจากเครื่องบินคิว ๔๐๐ เสียไม่พร้อมใช้งาน ซึ่งต้องใช้เวลาซ่อมแซมเป็นเวลานาน สายการบินจึงได้แจ้งยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป และได้ทำการติดต่อผู้โดยสารเพื่อแจ้งเหตุทั้งหมดแล้ว ซึ่งการยกเลิกเที่ยวบินจะส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารเที่ยวไปจำนวน ๑๗๓ คน โดยมีผู้โดยสารขอคืนเงินค่าบัตรโดยสารจำนวน ๕ คน เปลี่ยนเส้นทางจำนวน ๒๒ คน เก็บไว้สำหรับการเดินทางครั้งต่อไปจำนวน ๗ คน ขอเป็นเครดิตในการเดินทางจำนวน ๕ คน และติดต่อไม่ได้หรือยังไม่ได้ตัดสินใจจำนวน ๖๘ คน ส่วนการยกเลิกเที่ยวบินจะส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารเที่ยวกลับจำนวน ๑๓๓ คน โดยเปลี่ยนเส้นทางจำนวน ๒ คน เปลี่ยนเที่ยวบินจำนวน ๕๙ คน และติดต่อไม่ได้หรือยังไม่ได้ตัดสินใจจำนวน ๗๒ คน ทั้งนี้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไปเส้นทางแพร่ส่วนใหญ่จะเป็นคนทำงาน หรือกลับบ้าน สำหรับค่าที่พัก ค่าอาหาร

รถเช่า หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้โดยสารได้จ่ายไปจากการจองเที่ยวบินช่วงเช้า ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ ขอให้ผู้โดยสารได้ประสานติดต่อกับสายการบินเพื่อแจ้งเรื่องต่อไป นอกจากนี้ สายการบินจะขอส่งรายงานผลจำนวนเที่ยวบินล่าช้าในปี ๒๕๖๒ ผลการแจ้งและการดูแลผู้โดยสารกรณียกเลิกเที่ยวบินระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ ต่อคณะกรรมการสิทธิการเพื่อพิจารณาต่อไป สำหรับประเด็นการขอคืนเงินกรณีไม่ประสงค์เดินทางเนื่องจากกลัวการระบาดของโรคโควิด ๑๙ นั้น ผู้โดยสารขอคืนเงินค่าบัตรโดยสารได้ แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการคืนด้วย ซึ่งสายการบินยังคงปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรคโควิด ๑๙ ที่มีอยู่เดิมตามประกาศกระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการขออนุญาตให้มีการขอคืนเงินค่าบัตรโดยสาร ซึ่งสายการบินมีการขยายระยะเวลาการเดินทางไปอีกสามเดือน หากครบระยะเวลาเดิมแล้วผู้โดยสารบางรายสามารถขออนุญาตขยายระยะเวลาเดินทางต่อไปได้ สำหรับประเด็นการป้องกันการระบาดของโรคโควิด ๑๙ นั้น สายการบินได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสารได้ทราบ และหากมีกรณีผู้โดยสารที่ติดโรคโควิด ๑๙ ขึ้นเครื่อง สายการบินมีการกักตัวเจ้าหน้าที่ของสายการบิน ๑๔ วัน และทำความสะอาดเครื่องบินส่วนต่าง ๆ ตลอดจนมีมาตรการอื่น ๆ ที่สายการบินได้ดำเนินการมาแล้วมาปฏิบัติต่อไป

เมื่อที่ประชุมรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

๑) เนื่องจากการยกเลิกเที่ยวบินทำให้ผู้โดยสารบางส่วนได้รับความเดือดร้อน เพราะได้เสียค่าใช้จ่ายในการจองที่พัก อาหาร รถเช่า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสายการบินต่าง ๆ ควรมีมาตรการเยียวยาและคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย ตลอดจนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาตรการควบคุมสายการบินให้มีจำนวนเที่ยวบินที่ล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินน้อยลง นอกจากนี้ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาระยะเวลาการแจ้งยกเลิกเที่ยวบินของสายการบินให้มากกว่าสามวันขึ้นไป เนื่องจากมีผู้โดยสารบางส่วนได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้จัดเตรียมแผนการเดินทางและเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้แล้ว

๒) ขอให้สายการบินได้ส่งข้อมูลเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินในปี ๒๕๖๒ ตลอดจนรายงานผลการติดต่อแจ้งเรื่องและการเยียวยาต่อผู้โดยสารกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบินระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาต่อไป

๓) ขอให้กรมท่าอากาศยานได้ประชาสัมพันธ์แจ้งสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคให้ทราบกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือมีการยกเลิกเที่ยวบิน หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ณ บริเวณท่าอากาศยานซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนด้วย

๒. พิจารณาติดตามความคืบหน้ากรณีศึกษาแนวทางและหลักเกณฑ์การขอเป็นผู้แทนจำหน่ายรวมทั้งการกำกับดูแลและควบคุมการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันเชลล์

ตามที่คณะกรรมการได้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในการประชุมครั้งที่ ๑๙ วันพฤหัสบดีที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ และที่ประชุมได้พิจารณาและให้ผู้ร้องเรียน และบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย (จำกัด) เจรจาหาข้อยุติอีกครั้ง

ในการนี้ เพื่อเป็นการรับทราบความคืบหน้าของผลการเจรจา จึงได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ ดังนี้

- ๑) กรรมการผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจลงนามบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย (จำกัด)
- ๒) ผู้ร้องเรียน

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะว่าเรื่องดังกล่าว อยู่ในกระบวนการพิจารณาทางศาลอุทธรณ์แล้ว แม้จะพิจารณาประเด็นปัญหาที่ผู้ร้องเรียนยังติดใจอยู่ก็ไม่สามารถ เปลี่ยนผลแห่งคำพิพากษาได้ เพราะมิได้ให้การไว้ในศาลชั้นต้น จึงอาจเป็นกรณีที่มิได้ยกขึ้นว่ากล่าวในศาล อุทธรณ์ได้ ซึ่งศาลอุทธรณ์จะพิจารณาสำนวนในคำพิพากษาศาลชั้นต้นว่ามีการใช้ดุลยพินิจรับฟังพยานหลักฐาน โดยชอบหรือไม่เท่านั้น ดังนั้น จึงเห็นว่าผู้ร้องเรียนควรมีการเจรจากับบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย (จำกัด) เพื่อหาแนวทางยุติเรื่องดังกล่าวหรือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้ ดังนั้น คณะอนุกรรมการจึงเห็นควร ยุติเรื่องดังกล่าว เพื่อผู้ร้องเรียนต่อสู้คดีในศาล หรือเจรจาเพื่อหาข้อยุติกับบริษัทฯ ต่อไป

นายคมสันต์ สุวรรณ
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม