

สรุปผลการประชุม  
คณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
ครั้งที่ ๒๘  
วันพฤหัสบดีที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๔  
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

คณะอนุกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาติดตามความคืบหน้ากรณีบริษัทนำเที่ยวปฏิเสธการคืนเงินค่าบริการ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นเรื่องที่คณะอนุกรรมการ ได้มีการพิจารณาแล้วในคราวประชุมครั้งที่ ๒๒ วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และได้มอบหมายให้ กรรมการท่องเที่ยวและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาให้ความเป็นธรรมและช่วยเหลือ ผู้ร้องเรียน ขณะนี้เวลาล่วงเลยมาพอสมควรแล้ว แต่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีดังกล่าวยังไม่ได้รับความช่วยเหลือแต่ประการใด การประชุมในวันนี้ จึงเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม กับคณะอนุกรรมการอีกครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าเรื่องดังกล่าว สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกรณีบริษัทนำเที่ยวปฏิเสธการคืนเงินค่าบริการเนื่องจากยกเลิกการนำเที่ยว นั้น กรรมการท่องเที่ยวจะดำเนินการโดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐาน ที่นักท่องเที่ยวได้ยื่นก่อน หากพบว่าถูกต้องครบถ้วน พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อสอบหาข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่านักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจริง นายทะเบียนกองธุรกิจนำเที่ยวของ กรรมการท่องเที่ยวจะส่งจ่ายเงินจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นเงินหลักประกันที่ผู้ประกอบการได้วางไว้ มาชดเชยให้กับนักท่องเที่ยวก่อน หากเงินหลักประกันหมดแล้วจะส่งเรื่องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กรรมการท่องเที่ยวได้มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยวของผู้ประกอบการ ดังกล่าวแล้ว สำหรับในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการให้ความเป็นธรรม กับผู้ร้องเรียนในกรณีดังกล่าวแล้ว ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนที่ถูกปฏิเสธการคืนเงินค่าบริการจากการซื้อรายการนำเที่ยว จะเป็นเรื่องที่ผ่านขั้นตอน การเจรจาไกล่เกลี่ยของกรรมการท่องเที่ยวมาแล้ว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับมาพิจารณา เยียวยาความเสียหายในชั้นคณะกรรมการและคณะกรรมการว่าจะดำเนินการอย่างไร ซึ่งผู้ร้องเรียนที่รับมา พิจารณามีทั้งสิ้น ๑๔๙ ราย รวมมูลค่าความเสียหายเป็นเงิน ๑๕,๑๗๔,๗๒๘.๒๘ บาท ที่ผ่านมาคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติดำเนินการกับผู้ประกอบการดังกล่าวแทนผู้บริโภคแล้ว เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔ โดยผู้ร้องเรียนจำนวน ๑๒๕ ราย ได้ส่งเรื่องให้พนักงานอัยการเพื่อสั่งฟ้องผู้ประกอบการแล้ว ส่วนอีก ๒๔ ราย อยู่ในระหว่างรอการส่งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้พนักงานอัยการดำเนินการต่อไป

๒. ผู้ร้องเรียนที่ถูกปฏิเสธการคืนเงินค่าบริการจากการซื้อตั๋วเครื่องบิน จะเป็นเรื่องที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียน มาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งจะต้องผ่านขั้นตอนการไกล่เกลี่ยก่อน ปัจจุบัน มีผู้บริโภคจำนวน ๕๐ ราย ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ รวมมูลค่าความเสียหายเป็นเงิน ๒,๗๔๙,๗๕๕.๐๘ บาท ทั้งนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติดำเนินการกับผู้ประกอบการดังกล่าวแทนผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ปัจจุบันจึงอยู่ในระหว่างส่งเรื่องให้พนักงานอัยการสั่งฟ้องผู้ประกอบการต่อไป

เมื่อคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคโดยเร่งด่วน เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคให้เร็วที่สุด

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแจ้งผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ อย่างมีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบความเป็นไปในเรื่องร้องเรียนของตนเองและสร้างความเชื่อมั่น ในการทำหน้าที่ของหน่วยงานราชการ

๓. กรมการท่องเที่ยวควรปรับปรุงอัตราเงินหลักประกันที่ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะต้องวางหลักประกันต่อนายทะเบียน ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับรายได้ในการนำเที่ยวของผู้ประกอบการนั้น ๆ โดยอาจกำหนดเป็นอัตราส่วนแบบขั้นบันไดหรือร้อยละ และหากผู้ประกอบการประสงค์ ให้ตนสามารถรับรายได้ในการนำเที่ยวในวงเงินที่มากขึ้น จะต้องวางเงินหลักประกันในอัตราที่มากขึ้น

นายนิติกร กาญจนโอฬารศิริ

นิติกรชำนาญการ

ผู้สรุปผลการประชุม