

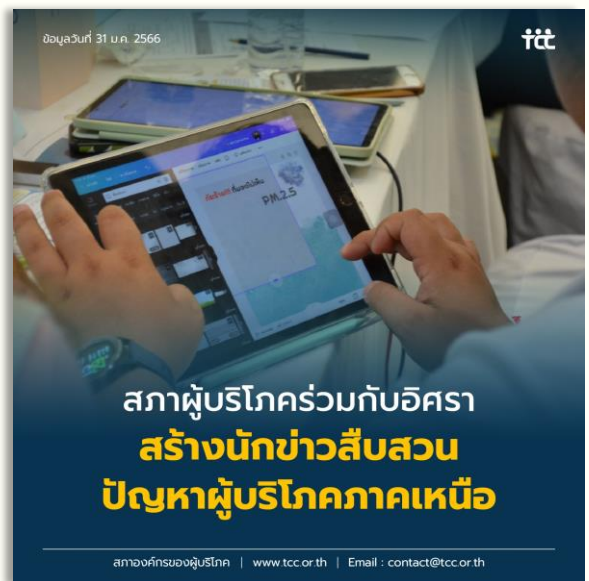
รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค
ประจำวันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



๑. สภาองค์กรของผู้บริโภค เตือนภัย : ร้าน Prim Shop หลอกเก็บเงินปลายทาง สภาผู้บริโภคได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค กรณีพบการจัดส่งพัสดุเก็บเงินปลายทางที่ผู้บริโภคไม่ได้สั่งซื้อ จากข้อมูลพบว่ามีผู้เสียหายมากกว่า ๒๐ ราย และภายหลังสภาผู้บริโภคได้สำรวจข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามีผู้เสียหายที่ได้รับพัสดุดังกล่าวอีกเป็นจำนวนมาก ต่อมาสภาผู้บริโภคได้ส่งหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคไปยังบริษัทขนส่งดังกล่าว เพื่อเร่งรัดให้บริษัทฯ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเชื่อมั่น

ต่อผู้บริโภค ซึ่งบริษัทขนส่ง Flash ได้ชดเชยค่าเสียหายทั้งหมดให้กับลูกค้าที่มีการจ่ายค่าพัสดุเก็บเงินปลายทาง พร้อมแจ้งว่าหากมีผู้บริโภคพบมีฉลากสีเหลืองเงินในกรณีการเก็บเงินปลายทาง ผู้บริโภคสามารถแจ้งความและนำเอกสารแจ้งความมาแสดงเพื่อขอระงับการเก็บเงินแบบปลายทาง (Cash on delivery : COD) กับบริษัทขนส่งได้ เนื่องจากเงินจะยังคงอยู่ในระบบขนส่งอีกประมาณ ๓-๗ วัน ผู้บริโภคสามารถแจ้งระงับได้

๒. สภาองค์กรของผู้บริโภค จับมือสถาบันอิศรา อบรมสร้างนักข่าวภาคเหนือเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ระบุ สื่อมวลชนจะเป็นตัวกลาง เป็นกระบอกเสียงช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของปัญหาผู้บริโภคไปสู่ผู้บริโภคได้ เมื่อวันที่ ๒๗ -๒๘ มกราคม ๒๕๖๖ สภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้สื่อข่าวด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ โรงแรมโมเรร่า ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งสื่อมวลชน นักจัดรายการวิทยุและสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคในภาคเหนือเข้าร่วมอบรมกว่า ๕๐ คนเพื่อให้ความรู้สร้างความเข้าใจ



สร้างทักษะในการคิดประเด็น รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการสืบค้นข้อมูล การนำเสนอ การผลิตสื่อเผยแพร่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้กับสื่อมวลชนและองค์กรสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคในภาคเหนือ รวมถึงยังมีเป้าหมายเพื่อให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวในเชิงสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ กลุ่มผู้ประกอบการและภาครัฐ



๓. วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ สภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมกับ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จัดกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนงานผู้บริโภค ภายใต้โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ "ค่ายพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารสำหรับคนรุ่นใหม่" โดยนักศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ดิจิทัล สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เข้าร่วม ๗๐ คน สภาองค์กรของผู้บริโภค เริ่มต้นเดือนกุมภาพันธ์ด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกับเหล่านักเรียน จากมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ร่วมกันส่งต่อความรู้ ๆ เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค เพื่อนำไปผลิตสื่ออินโฟกราฟิก เพื่อขับเคลื่อนงานผู้บริโภค และยังได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันในฐานะผู้บริโภคที่เสียหาย โดย ๓ ประเด็นหลักที่นักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เคยประสบ ได้แก่ ๑. ด้านสินค้าและบริการทั่วไป ๒. ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ ๓. ด้านการขนส่งและยานพาหนะ

๔. เรื่องเล่าผู้บริโภค : “หยิบกระป๋องเดินทางกลับที่สนามบิน” ทำยังไงดี?

หากผู้บริโภคเกิดกรณีหยิบกระป๋องเดินทางกลับกับผู้โดยสารท่านอื่น และไม่รู้จะทำอย่างไร สามารถเดินทางไปขอความช่วยเหลือที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์หรือโทรศัพท์ที่ไปสอบถามข้อมูลได้เลย โดยสำหรับสนามบินเชียงใหม่ จะมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อสายการบินได้โดยตรง ๓ สายการบิน ได้แก่ แอร์เอเชีย บางกอก แอร์เวย์ส และไทยสมายล์ ส่วนนกแอร์ ผู้โดยสารสามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์ของสายการบินได้เลย ส่วนไลออนแอร์กับเวียดเจ็ทจะเป็นเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อภายใน จึงไม่สามารถให้เบอร์กับผู้โดยสารได้ แต่จะช่วยเหลือโดยการโอนสายต่อเพื่อให้ผู้โดยสารได้คุยและได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานของสายการบิน





๕. สภาองค์กรของผู้บริโภคประชาสัมพันธ์สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือที่รู้จักกันในชื่อ “สิทธิ ๓๐ บาท หรือสิทธิบัตรทอง” เป็นสิทธิตามกฎหมายที่คุ้มครองคนไทยที่ไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการข้าราชการ หรือสิทธิประกันสังคม หรือสิทธิสวัสดิการรัฐวิสาหกิจ หรือสิทธิหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ให้มีสิทธิเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติประกาศกำหนด

ดังนั้น หากใช้สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ที่มีนโยบายรักษาฟรีทุกโรค ได้ทุกที่ที่ต้องไม่ถูกเรียกเก็บค่ารักษาเพิ่มเติม ทั้งนี้ หากสถานพยาบาลใดเรียกเก็บค่าใช้จ่ายผู้บริโภคสามารถร้องเรียนไปที่สายด่วน สปสช. ได้ที่เบอร์ ๑๓๓๐ หรือสภาองค์กรของผู้บริโภคได้

๖. พบร้านค้าคิดเงินเกินจริง - ราคาไม่ตรงป้ายเรียกร้องสิทธิในฐานะผู้ซื้อทันที

เมื่อผู้บริโภคจ่ายเงินซื้อสินค้าไม่ว่าจะในห้างสรรพสินค้าหรือว่าร้านค้าทั่วไป สิ่งแรกที่จะต้องตรวจสอบก่อนออกจากร้านค้า คือ ใบเสร็จสินค้า เพราะจะเป็นสิ่งยืนยันว่าเราได้รับสินค้าจำนวนกี่ชิ้นอะไรบ้างและยังเป็นสิ่งที่แสดงรายละเอียดของสินค้าและราคาต่อชิ้นอีกด้วยแต่ภายหลังกหากผู้บริโภคพบว่าราคาสินค้าตามบิลใบเสร็จไม่ตรงกับราคาที่แสดงบนชั้นวางสินค้า ถือเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งร้านค้าไม่ตรวจสอบการติดป้ายราคาให้ตรงกับความจริงร้านค้าจะหาประโยชน์จากราคาที่ไม่ตรงต่อความจริงไม่ได้ ซึ่งผู้บริโภคมีสิทธิได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน สิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาและสิทธิได้รับการชดเชยเยียวยา



ดังนั้น เมื่อพบห้างหรือร้านค้าใดมีการเรียกเก็บเงินเกินจริง หรือราคาไม่ตรงป้าย ผู้บริโภคควรรีบแจ้งผู้จัดการหรือพนักงานร้านค้าเพื่อใช้สิทธิเรียกร้องในฐานะผู้ซื้อได้ ดังนี้

๑. แจ้งยกเลิก คืนของ และให้คืนเงินทั้งหมด หรือ แจ้งให้คืนเงินส่วนต่างที่พนักงานคิดผิดพลาด
๒. แจ้งขอให้ร้านค้าปรับปรุงเปลี่ยนป้ายราคาให้ถูกต้อง

นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังสามารถเก็บหลักฐานการซื้อสินค้า เช่น ใบเสร็จ หรือภาพป้ายราคาที่ตรงกับสินค้า ร้องเรียนกับสายด่วนกรมการค้าภายใน ๑๕๖๙ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือร้องเรียนได้ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ การใช้สิทธิของผู้บริโภคนั้น กรมการค้าภายในจะมีรางวัลนำจับให้ถึง ๒๕ เท่าของค่าปรับในข้อหาจำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับราคาที่แสดง หากมีการดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ถูกแจ้งเบาะแสแล้ว

ถนนพังทลาย ต้องร้องเรียนหน่วยงานไหน?	
ประเภท	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ทางหลวงพิเศษ	กรมทางหลวง
ทางหลวงแผ่นดิน	กรมทางหลวง
ทางหลวงชนบท	กรมทางหลวงชนบท
ทางหลวงท้องถิ่น	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ทางหลวงสัมปทาน	กรมทางหลวง

๗. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน
เรียกค่าเสียหายจากการใช้ถนน

เจอถนนบ่อ เจอถนนแทบทุกวัน กับถนนหนทางที่พัง
เสียหายทำให้ผู้ใช้ถนนได้รับอันตราย เหตุการณ์แบบนี้อาจไม่ใช่
ความผิดของผู้ขับขี้อย่างเดียว แต่ถนนก็เป็นปัจจัยสำคัญ
ที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุ เพราะต้นเหตุของอุบัติเหตุในกรณีนี้
คือ ถนนที่ไม่พร้อมใช้งาน หน่วยงานที่รับผิดชอบจึงมีหน้าที่
เข้ามาดูแลให้ถนนพร้อมใช้งานด้วย และดูแลความเสียหาย

ที่เกิดขึ้นด้วย เมื่อได้รับความเสียหายแล้วชาวบ้านอย่างพวกเราสามารถเรียกร้องได้โดยไปที่ “ศาลปกครอง”
ทำเรื่องฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย และเพื่อเรียกร้องความยุติธรรม โดยสามารถฟ้องหน่วยงานที่มีหน้าที่รักษาดูแลถนนหลวง
แต่จะต้องตรวจสอบให้แน่ชัดว่าเส้นทางที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น อยู่ในความรับผิดชอบของใคร

๘. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เรียกร้องกรมการ
ท่องเที่ยว เร่งแก้กฎหมายการกำกับดูแลธุรกิจท่องเที่ยว ที่อาจ
สร้างผลกระทบต่อผู้บริโภค เพื่อป้องกันเหตุซ้ำรอยเหมือนคดี
บริษัท อี แอล ซี โดยการหลอกล่อซื้อขายแพคเกจราคาถูกไปยุโรป
ตั้งแต่ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ มีผู้ตกเป็นเหยื่อกว่า ๑ พันคน แม้เวลานี้
กรมการท่องเที่ยว ได้เปิดเว็บไซต์ให้ผู้บริโภค สามารถตรวจสอบ
ข้อมูลสถานะการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ก่อนเลือก
ซื้อทัวร์ แต่การเข้าถึงของผู้บริโภค เป็นไปอย่างลำบาก ดังนั้น
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จึงขอเสนอให้ กรมการท่องเที่ยว ออกกฎ
ข้อบังคับให้ ธุรกิจท่องเที่ยวทุกบริษัท ต้องจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้
ผู้ซื้อแพคเกจทัวร์สามารถตรวจสอบได้โดยสะดวก



เรียกร้อง “กรมการท่องเที่ยว”

เร่งแก้กฎหมาย การกำกับดูแลธุรกิจท่องเที่ยว
เพื่อป้องกันเหตุซ้ำรอยเหมือนคดี บริษัท อี แอล ซี

 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค  @Consumerthai  <https://ffc.thailand.org>

ส่วนผู้บริโภค หากประสบเหตุใดๆก็ตามเกี่ยวกับเหตุขัดข้องที่กระทบต่อการเดินทางหลังซื้อ
แพคเกจทัวร์ มีสิทธิยกเลิกทัวร์ที่จองไว้ได้ ตามประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักเกณฑ์
เกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓



๙. ผู้บริโภคสายกิน ต้องระวัง ก่อนจะจ่ายเงินค่าอาหาร ต้องตรวจสอบรายการอาหารที่ได้รับให้ตรงตามที่ระบุในใบเสร็จ หากพบว่าไม่ตรงกัน สามารถแจ้งร้านค้าให้แก้ไขทันที ป้องกันการถูกหลอกให้จ่ายเงินมากกว่าเป็นจริง พบปัญหาถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค สามารถร้องเรียนได้ที่ ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา หน่วยงานประจำจังหวัดพะเยา สภาองค์กรของผู้บริโภค

ข้อมูลจาก

Facebook : สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

Facebook : ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา

เว็บไซต์ : สภาองค์กรของผู้บริโภค