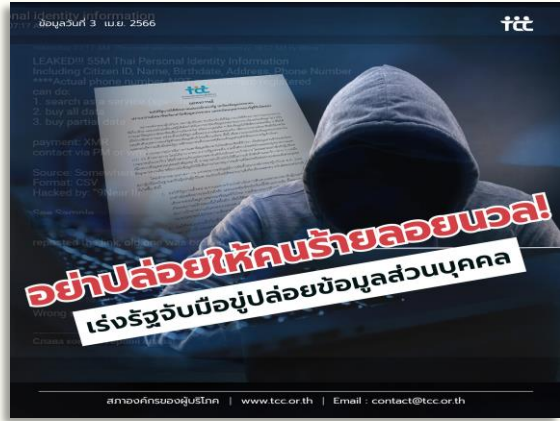


รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค ประจำวันจันทร์ที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๖



๑. สภาผู้บริโภคออกแถลงการณ์เรียกร้องให้รัฐบาลเร่งใช้ศักยภาพจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเทคโนโลยีของรัฐให้เต็มกำลังในการปกป้องข้อมูลประชาชนจากการโดนขโมยข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการแลกข้อมูลจากมิจฉาซีพีเพื่อการเรียกค่าไถ่ หรือจากบุคคลใด ๆ ที่นำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นไปเพื่อสาธารณะ พร้อมทั้งขอให้รัฐบาลตั้งหน่วยงานพิเศษเฉพาะกิจเพื่อปราบปรามมิจฉาซีพีที่เรียกค่าไถ่ และสืบค้นบุคลากรของรัฐที่ปล่อยข้อมูลลับรั่วไหลนี้มาลงโทษ รวมทั้งเปิดเผย

ข้อเท็จจริงของความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยด่วน พร้อมทั้งเสนอแนะให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในยุคดิจิทัลเป็นวาระแห่งชาติ

๒. บริษัทรถยนต์ฮอนด้า (Honda) แสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาระบบปั๊มเอบีเอส (ABS) ของรถยนต์รุ่นแอกคอร์ด เจน ๙ และ เอชอาร์ - วี บกพร่อง หลังสภาผู้บริโภคและมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค นำกลุ่มผู้เสียหายยื่นร้องเรียนต่อบริษัทด้วยการออกมาตรการให้ศูนย์ทั่วประเทศแก้ปัญหารถยนต์รุ่นดังกล่าวทุกคัน ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย

โสภณ หนูรัตน์ หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สภาผู้บริโภค เผยว่า สภาผู้บริโภคได้รับข้อมูลจากบริษัทฮอนด้า ว่าบริษัทฯ ได้ออกมาตรการแก้ไขปัญหาลงถึงตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศให้ปฏิบัติตามและแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคแล้ว หลังจากที่ผ่านมากลุ่มผู้ใช้รถยนต์ฮอนด้า (Honda) รุ่นแอกคอร์ด เจน ๙ และเอชอาร์ - วี ได้เข้าร้องเรียนกับสภาผู้บริโภคกรณีพบปัญหาอะไหล่ปั๊มของระบบเบรกเอบีเอส (Anti-Lock Brake system : ABS) บกพร่อง ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบควบคุมความปลอดภัยในการขับขี่รถ โดยบริษัทฮอนด้า ระบุให้ตัวแทนจำหน่ายแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ฮอนด้า (Honda) รุ่นแอกคอร์ด เจน 9 และเอชอาร์ - วี ที่พบปัญหาเกี่ยวกับระบบช่วยในการทรงตัวขณะที่ใช้รถด้วยความเร็วสูงหรือต้องขับรถทางไกล (ระบบ VSA) แจ้งเตือนและภายหลังตรวจสอบที่ศูนย์บริการพบว่าปัญหาจากปั๊มของระบบเบรกเอบีเอส (ABS) สามารถนำรถเข้ารับการแก้ไขได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด





๓. วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จัดงานแถลงข่าวเรื่อง “สิทธิบัตรทองไขยานอกได้หรือไม่ โรงพยาบาลสามารถเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้ป่วยได้หรือไม่” เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงสิทธิของตนเอง รวมถึงชี้แจงและทำความเข้าใจกับสถานพยาบาลทุกระดับ ที่ร่วมให้บริการดูแลผู้ป่วยที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ “บัตรทอง ๓๐ บาท” สารี อ่องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาผู้บริโภคและอนุกรรมการคุ้มครองสิทธิและส่งเสริมการมีส่วนร่วม สปสช. กล่าวว่า การถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท โดยไม่มีสิทธิ

เรียกเก็บ เป็นประเด็นที่สภาผู้บริโภค และ สปสช. ได้รับการร้องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าที่ผ่านมา มีความพยายามเพื่อแก้ปัญหา โดยมีการชี้แจงและทำความเข้าใจแล้ว แต่สถานพยาบาลหลายแห่งยังไม่เข้าใจว่า ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้ให้คุ้มครองดูแลประชาชนผู้มีสิทธิให้เข้าถึงการรักษาและบริการสาธารณสุข เพื่อไม่มีปัญหาค่าใช้จ่ายที่เป็นอุปสรรค ซึ่งในทุกรายการที่ให้บริการผู้ป่วย ทางสถานพยาบาลสามารถเรียกเก็บจาก สปสช. เพื่อเบิกจ่ายจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้โดยไม่ต้องเรียกเก็บจากผู้ป่วย

โดยข้อมูลสถานการณ์ในปี ๒๕๖๕ มีการร้องเรียนการถูกเรียกเก็บเงินจากการเข้ารับบริการโดยใช้สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท จำนวน ๕๗๗ เรื่อง เป็นเงินทั้งสิ้น ๙,๑๑๐,๗๓๗ บาท ในจำนวนนี้กรณีเรียกเก็บค่ายานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ จำนวน ๓๒ เรื่อง เป็นจำนวนเงิน ๑,๗๒๔,๗๐๓ บาท “ผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการถูกเรียกเก็บค่ายานอกบัญชี เราพบว่าผู้ป่วยต้องได้รับยาโดยเป็นไปตามการวินิจฉัยของแพทย์ ซึ่งในรายการบัญชียาหลักแห่งชาติ ไม่มีรายการยาใดที่ใช้ทดแทนได้ จึงถึงเป็นความจำเป็นทางการรักษาที่ผู้ป่วยต้องได้รับ ดังนั้นโรงพยาบาลต้องเรียกเก็บจาก สปสช. ไม่ใช่เรียกเก็บจากผู้ป่วย ซึ่งในท้ายที่สุดคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้มีมติให้ทางโรงพยาบาลคืนเงินค่ายาให้กับผู้ป่วย” เลขาธิการสำนักงานสภาผู้บริโภคกล่าว

๔.



๕. ธุรกิจซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมหลักฐานการรับเงิน ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่ระบุว่าอู่ซ่อมรถต้องส่งมอบหลักฐานการรับเงินตามรายละเอียดดังนี้

๑. ชื่อ - ที่อยู่ ของผู้ประกอบการธุรกิจอู่ซ่อมรถ
๒. วัน เดือน ปี ที่ส่งมอบรถยนต์ให้ซ่อม และ วัน เดือน ปี ที่รับมอบรถเมื่อซ่อมเสร็จ
๓. วัน เดือน ปี ที่อู่ได้รับเงินจากเจ้าของรถ หรือค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์
๔. รายละเอียดยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวถัง และหมายเลขทะเบียนของรถยนต์ที่ซ่อม

๕. ระยะเวลาการใช้ของรถยนต์ ในวันที่รับมอบเพื่อซ่อมและในวันที่ซ่อมเสร็จ

๖. รายการที่ซ่อม

๗. ค่าบริการซ่อมรถยนต์

๘. กรณีเปลี่ยนอะไหล่ ต้องระบุรายการ ยี่ห้อ และสภาพของอะไหล่ที่เปลี่ยนและราคาอะไหล่

๙. ระยะเวลาหรือระยะทางการรับประกันคุณภาพงานซ่อม และการรับประกันอะไหล่ที่เปลี่ยน

๑๐. ลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานรับเงินในใบเสร็จรับเงิน

ดังนั้น หากอู่ซ่อมรถไม่ส่งมอบหลักฐานการซ่อมตามรายการข้างต้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากสงสัยว่าอาจถูกอู่ซ่อมรถเอาเปรียบ เช่น ใบใบเสร็จไม่แสดงชื่ออู่ซ่อมรถหรือไม่แจ้งรายการสินค้าให้ครบถ้วน หรือคิดค่าซ่อมที่สูงเกินควร สามารถนำเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไปร้องเรียนกับ สคบ. ที่เบอร์สายด่วน ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนกับสภาองค์กรของผู้บริโภค

๖. ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่สายการบิน ต้องชดเชยให้กับผู้บริโภคเมื่อเที่ยวบินล่าช้า เกิน ๒ ชั่วโมงเป็นต้นไป หรือยกเลิกเที่ยวบิน การชดเชยจะแบ่งเป็น ๕ กรณี โดยกาพิสูจน์ว่าสายการบินได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ตกเป็นภาระของสายการบิน ในกรณีที่สายการบินต้องการจ่ายเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ผู้โดยสารต้องยินยอมก่อนเท่านั้น

๗. ที่ผ่านมา สภาผู้บริโภคได้รณรงค์เรื่องการตรวจเช็ค และเปลี่ยนถุงลมนิรภัยคาร์บอกพร่อง ยี่ห้อ “ทาคาตะ” ซึ่งถูกติดตั้งอยู่ในรถยนต์ ๑๖ ยี่ห้อ แต่หลายคนอาจจะยังมีคำถามเรื่องการตรวจสอบถุงลมนิรภัย ว่าต้องเช็คยังไง ดูเลขตัวถังตรงไหน เอาเลขเข้าไปเช็คที่ไหน ยังไง วันนี้สภาผู้บริโภคมาดูแล ๔ ขั้นตอน เช็ควารถที่เราใช้อยู่ต้องเข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๑ เช็คหมายเลขตัวถังของรถยนต์คันนี้ ต้องการจะตรวจสอบ โดยสามารถดูเลขตัวถังได้จาก

๑) พ.ร.บ.รถยนต์ โดยเลขตัวถังจะอยู่ที่ข้อมูลยี่ห้อรถยนต์

๒) เล่มทะเบียนรถยนต์ อยู่ในหน้ารายการจดทะเบียน

๓) โครงรถยนต์ : รถยนต์แต่ละรุ่นจะมีเลขตัวถังอยู่คนละตำแหน่งของโครงรถ เช่น แผงหน้าปัดรถ ประตูฝั่งคนขับ ใต้พรมฝั่งคนขับ กระโปรงรถ ฯลฯ ซึ่งต้องดูรายละเอียดจากเล่มทะเบียนรถยนต์ ดังนั้น แนะนำว่าการดูจาก พ.ร.บ. หรือ เล่มทะเบียนน่าจะเป็นตัวเลือกที่สะดวกกว่า

ขั้นตอนที่ ๒ เข้าเว็บไซต์

- <https://www.tcc.or.th/warning-airbag/> หรือ <https://www.checkairbag.com/>

ขั้นตอนที่ ๓ เลือกรุ่นยี่ห้อรถยนต์ โดยจิ้มจากโลโก้หน้าเว็บไซต์ได้เลย

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกเลขตัวถังรถยนต์ที่เราค้นหาในขั้นตอนที่ ๑ และกดค้นหา

เพียงเท่านี้เราก็จะเห็นสถานะในระบบแล้ววารถยนต์ของเราเข้าข่ายรถยนต์ที่ต้องเปลี่ยนถุงลมนิรภัยหรือไม่ หากเข้าข่าย ผู้บริโภคสามารถติดต่อไปยังศูนย์บริการ เพื่อขอเข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยได้ฟรี

๘. เมื่อวันที่ ๔ - ๕ เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง หน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง สภาองค์กรของผู้บริโภค นำโดย นายสมศักดิ์ ชมภูบุตร หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง ทนายประจำหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมการศึกษาดูงาน ภายใต้หลักสูตรพัฒนานักกฎหมายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และศาลแพ่งกรุงเทพมหานคร





๙. ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำปาง ผากเตือนผู้บริโภค ขอให้ใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ กรณีเส้นเล็กสำเร็จรูป “เลอรส” ตรวจพบแบคทีเรีย *Bacillus cereus* ในผงปรุงรส ก๋วยเตี๋ยวเรือเป็นพิษ จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ประกาศผลตรวจพิสูจน์ผลิตภัณฑ์เส้นเล็กสำเร็จรูป “เลอรส” ซึ่งพบเชื้อแบคทีเรีย *Bacillus cereus* ในผงปรุงรส เกินกว่ามาตรฐานถึง ๖ เท่า โดยเชื้อแบคทีเรียดังกล่าว จะก่อให้เกิดโรคอาหารเป็นพิษ ซึ่งจะทำให้มีอาการอาเจียน ท้องเสีย ถ่ายอุจจาระเหลว



๑๐. ธนาคารแห่งประเทศไทยออกมาตรการให้ธนาคารได้มีการยกเลิกส่ง sms และอีเมลแบบแนบลิงก์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ธนาคารสามารถแยกได้ระหว่าง SMS ธนาคาร กับ SMS มิจฉาชีพแอบอ้างธนาคารได้ง่ายขึ้น ซึ่งต่อไปนี้ หากใครได้รับ SMS จากสถาบันการเงินแนบลิงก์ต่าง ๆ ว่าคุณได้รับสินเชื่อ มีสิทธิกู้เงิน หรือมียอดค้างชำระแนบลิงก์มาให้ หากเห็นลักษณะแบบนี้เป็นมิจฉาชีพชั่วร้าย เนื่องจาก ๑๐ ธนาคารพาณิชย์ยกเลิกการส่ง SMS เพื่อเพิ่มความปลอดภัยแก่ลูกค้า หากได้รับข้อความ SMS แจ้งโปรโมชั่น หรือแจ้งเตือนการทำรายการบัตรเครดิต และบริการที่มีลิงก์แนบมาจะไม่ใช้ข้อความที่มาจากธนาคารอย่างแน่นอน

๑๑. พักผ่อนพักใจ เลือกห้องพักอย่างไรไม่ให้ถูกหลอก

- เลือกที่พักที่ชัดเจนหรือมีใบรับรองประกอบธุรกิจ ที่เว็บไซต์ <https://bit.ly/3WooO5K>
- ตรวจสอบรีวิวการเข้าพักของนักท่องเที่ยวรายอื่น ๆ ก่อนหน้าเพื่อประกอบการตัดสินใจ
- ตรวจสอบหรือถามราคาให้แน่ชัดก่อนจอง
- บันทึกรูปภาพ หรือภาพโฆษณาห้องพัก ซึ่งโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่เจ้าของที่พัก

จะต้องจัดให้ห้องพักมีครบตามที่โฆษณาไว้

- เก็บหลักฐานการจองห้องพักไว้ด้วย เช่น หลักฐานการโอนเงิน ข้อความสนทนากับห้องพัก หากผู้บริโภคพบปัญหาการได้รับบริการที่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักหรือห้องพักไม่เรียบร้อย หรือมีความชำรุดทรุดโทรมต่างจากที่โฆษณาไว้มาก ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะขอย้ายหรือเปลี่ยนห้องพัก สิทธิที่จะได้รับการลดราคา สิทธิที่จะย้ายไปยังที่ใหม่โดยเจ้าของที่พักออกค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น และสิทธิที่จะเลิกสัญญา โดยที่ผู้บริโภคต้องทำตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ผู้บริโภคต้องเก็บหลักฐานส่วนที่เป็นปัญหาไว้ เช่น ถ่ายรูป ถ่ายวิดีโอ

๒. รีบติดต่อเจ้าหน้าที่ที่พัก เพื่อแจ้งปัญหาที่พบทันที

๓. พยายามเจรจากับเจ้าของที่พักให้แก้ไขหรือเยียวยาตามสิทธิที่ผู้บริโภคควรได้รับก่อน

๔. หากไม่สามารถพักต่อไปได้ ผู้บริโภคมีสิทธิบอกยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนทั้งหมดที่จ่ายไป ทั้งนี้ การแจ้งบอกเลิกควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะเป็นการเขียนด้วยตัวเอง ไม่ควรทำ

เพียงแค่เจรจาด้วยวาจา เพื่อให้มีหลักฐานการเรียกร้องสิทธิที่ชัดเจน

หากพบปัญหาที่พักรูปเป็นตามโฆษณา ร้องเรียนได้ที่สภาองค์กรของผู้บริโภค



ข้อมูลจาก

Facebook : สภาองค์กรของผู้บริโภค

เว็บไซต์ : สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำปาง

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดสตูล สภาองค์กรของผู้บริโภค