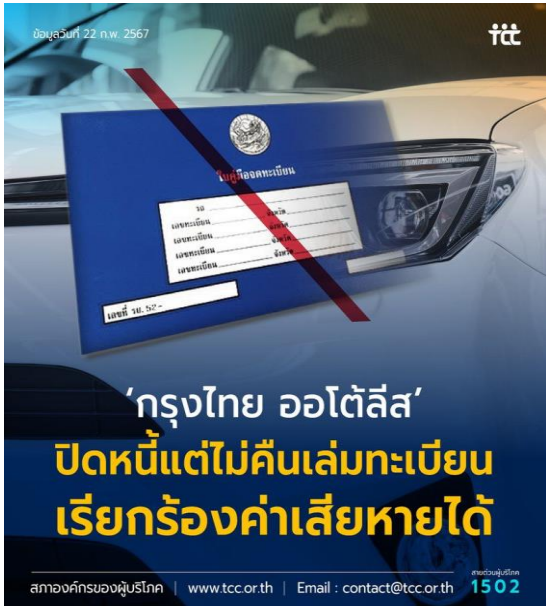




รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



๑. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าวนายภัทรกร ทีปบุญรัตน์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สภาผู้บริโภค กล่าวว่า สภาผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้บริโภคนำทะเบียนรถจากบริษัท กรุงเทพ ออโต้ลิส จำกัด เมื่อส่งเงินคืนครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กลับไม่ได้รับเล่มทะเบียนรถยนต์คืนตามสัญญา โดยบริษัทฯ ชี้แจงกับผู้เสียหายว่า ได้นำเอกสารและเล่มทะเบียนของผู้เสียหายไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันกับสถาบันการเงินเพื่อนำเงินมาหมุนเวียนในบริษัท อีกทั้งทนายของบริษัทได้แจ้งแก่ผู้เสียหายว่าหากทางผู้เสียหายต้องการรับเล่มทะเบียนคืนให้ดำเนินการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ เบื้องต้นมีผู้บริโภคที่พบปัญหาในลักษณะดังกล่าว

และร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภคมากกว่า ๒๐ ราย รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๕.๗ ล้านบาท นายภัทรกร ยืนยันว่าการกระทำของบริษัทฯ ถือเป็น การกระทำผิดสัญญา ซึ่งผู้บริโภคสามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ เพราะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายไม่สามารถนำทะเบียนรถไปหาประโยชน์หรือใช้งานรถได้ตามปกติ และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๕๕๘ กำหนดว่า หากผู้ซื้อชำระเงินกู้เสร็จสิ้นตามสัญญาแล้ว สมุดทะเบียนรถยนต์จะต้องเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ซื้อทันที และมาตรา ๕๕๙ ระบุว่า ถ้าสัญญาซื้อขายมีเงื่อนไขหรือเวลาบังคับไว้ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะยังไม่โอนไปจนกว่าการจะได้เป็นไปตามเงื่อนไขหรือถึงกำหนดเงื่อนไขเวลานั้น ดังนั้น แปลว่าเมื่อผู้บริโภคชำระงวดเงินตามที่ระบุไว้ในสัญญาแล้ว บริษัทจะต้องส่งมอบเล่มทะเบียนรถยนต์ให้กับผู้กู้ตามสัญญา นอกจากนี้ หากอ้างอิงจากข้อมูลเอกสารสัญญาที่ผู้บริโภคได้ทำร่วมกับบริษัท กรุงเทพ ออโต้ลิส จำกัด ในข้อ ๑๗ มีเงื่อนไขระบุว่า “เมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินค่าเช่าซื้อ และค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้เช่าซื้อเรียกเก็บได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนแล้วให้กรรมสิทธิ์เป็นของผู้เช่าซื้อทันที และผู้ให้เช่าซื้อจะโอนทะเบียนรถให้แก่ผู้เช่าซื้อภายใน ๓๐ วัน” อีกทั้งในสัญญายังระบุว่า “ถ้าผู้ให้เช่าซื้อไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ จะเสียเบี้ยปรับโดยคำนวณจากมูลค่าเช่าซื้อที่ระบุไว้ ไปจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น นับจากวันที่ผิดสัญญา” ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายสามารถจึงสามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ “การกระทำของบริษัทถือเป็นการผิดสัญญาแน่นอน เพราะไม่สามารถโอนทะเบียนรถให้แก่ผู้เช่าซื้อได้ในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา นอกจากนี้จากการพูดคุยกับผู้เสียหายพบว่าบางรายปิดยอดหนี้ไปแล้วกว่า ๓ - ๕ เดือนแต่ยังไม่ได้รับเล่มทะเบียนคืนและบางรายไม่กล้าไปปิดเพราะกลัวจะไม่ได้เล่มทะเบียน การกระทำของบริษัทตามกฎหมายเรียกว่าทำให้เสียประโยชน์ มีความผิดกฎหมายอาญามาตรา



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๑๘๘ เพราะลูกหนี้ไม่สามารถที่จะไปรีไฟแนนซ์ได้ หรือค้ำประกันอะไรต่าง ๆ ได้ ในลักษณะแบบนี้ก็ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคโดยตรง หลังจากนั้นสภาผู้บริโภคจะให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคในการแจ้งความร้องทุกข์ และรวบรวมข้อมูลเพื่อเตรียมส่งฟ้องศาลในความผิดทั้งทางแพ่งและอาญา นายภัทรกร กล่าวทิ้งท้ายว่า สำหรับผู้บริโภคที่ทำสัญญาเช่าซื้อ โดยปกติแล้วสัญญาในลักษณะดังกล่าวจะมีระยะเวลาสัญญาประมาณ ๓ - ๑๐ ปี จึงแนะนำให้ผู้บริโภคเก็บรักษาสัญญาและหลักฐานไว้ตลอดอายุสัญญา หากเกิดปัญหาในระหว่างการทำสัญญา จะได้ใช้เป็นหลักฐานในการต่อสู้และเอาผิดผู้ประกอบการ สำหรับหลักฐานต่าง ๆ เช่น ใบเสร็จในการชำระเงิน สำเนาสัญญาเช่าซื้อรถและเอกสารการจำหน่ายทะเบียนรถ และเอกสารแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความโฆษณาของบริษัท (หากมี) ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถเป็นจำนวนมาก ขอแนะนำให้ผู้บริโภคเลือกรับบริการจากผู้ประกอบการในระบบที่มีมาตรฐาน มีใบอนุญาตถูกต้อง หรือควรเป็นบริษัทมหาชน ซึ่งจะมีความน่าเชื่อถือ มากกว่าบริษัท จำกัด สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับปัญหาจากกรณีดังกล่าวและต้องการร้องเรียน หลักฐานประกอบการร้องเรียน คือ สัญญาเช่าซื้อ สำเนาชื่อจดทะเบียนผู้ครอบครองถือกรรมสิทธิ์ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญ หลักฐานโอนเงินและใบเสร็จรับเงินที่ชำระปีดวงวดสุดท้าย รวบรวมหลักฐานแล้วร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภคได้ตามช่องทางต่อไปนี้

- เว็บไซต์ : www.tcc.or.th อีเมล
- E-mail complaint@tcc.or.th
- สายด่วน : ๑๕๐๒ (ในวันเวลาทำการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.)
- Line Official : @tccthailand คลิ๊กลิงก์ <https://lin.ee/uhDyO1U>
- Facebook Inbox : สภาองค์กรของผู้บริโภค



๒. สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว การที่ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางตามกำหนดการเดิม จนกระทั่งไม่สามารถเข้าพักในโรงแรม ที่พัก หรือเดินทางท่องเที่ยวตามสถานที่ที่ได้วางแผนไว้ สายการบินจะต้องชดเชยเยียวยาค่าเสียหายโอกาส ค่าใช้จ่ายที่ผู้โดยสารได้สำรองจ่ายไปก่อนให้กับผู้โดยสาร นอกจากการคืนเงินค่าโดยสารเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสายการบินผิดสัญญาตามที่ระบุไว้ในการจองตั๋วโดยสารคือ สายการบินต้องจัดส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ อีกทั้งการที่แจ้งสาเหตุว่าเครื่องบินมีอุปสรรคขัดข้องนั้น เมื่อสายการบินทราบจะต้องบริหารจัดการเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาทิ การนำเครื่องบินลำอื่นมารับ การถ่ายโอนผู้โดยสารกับสายการบินอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ไม่ว่าจะผู้โดยสารจะซื้อตั๋วโดยสารผ่านช่องทางหรือตัวแทนจำหน่ายใด สายการบินจะต้องรับผิดชอบติดต่อตัวแทนจำหน่ายและคืนเงินให้ผู้โดยสาร เนื่องจากเป็นความผิดของสายการบินที่ทำให้ผู้โดยสารเดินทางไม่ได้ และมีการยกเลิกเที่ยวบินกะทันหันไม่แจ้งล่วงหน้า อีกทั้งการแจ้งที่ล่าช้าทำให้ผู้โดยสารเสียโอกาสในหลายอย่าง



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทางไปสนามบิน การจองที่พักต่าง ๆ ดังนั้น ผู้โดยสารมีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ และสายการบินจะต้องรับผิดชอบกับความเสียหายที่เกิดขึ้น ผู้บริโภคที่จองตั๋วโดยสารกับสายบินดังกล่าว และพบว่าสายการบินไม่คืนเงินภายในวันที่กำหนดไว้ สามารถรวบรวมหลักฐาน ได้แก่ หลักฐานการจองตั๋วโดยสาร ใบเสร็จรับเงิน ข้อความสนทนาผ่านอีเมล รวมถึงหลักฐานอื่น ๆ และสามารถร้องเรียนไปที่หน่วยงานภาครัฐอย่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ที่เว็บไซต์ <https://portal.caat.or.th/complaint/index.php> หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภค (สคบ.) ที่เว็บไซต์ <https://complaint.ocpb.go.th/> หรือสภาผู้บริโภค ผ่านเว็บไซต์ <http://www.tcc.or.th>
- โทรศัพท์เพื่อขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่เบอร์ ๑๕๐๒ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.



๓. หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าวมาเลเซีย-เกาหลีใต้-ยุโรป เสนอรูปธรรมขนส่งมวลชนสาธารณะ สภาผู้บริโภคได้จัดเสวนา “ถอดบทเรียนการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะทุกคนขึ้นได้ของไทยและต่างประเทศ” เพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศไทย โดยมีตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งตัวแทนจากสถานทูตต่าง ๆ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนบทเรียนการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อาจิต ใจท์ รองเลขาธิการสหพันธ์สมาคมผู้บริโภค ประเทศมาเลเซียกล่าวว่า หากเทียบกับไทยแล้วระบบขนส่งมวลชนของมาเลเซียมีความใกล้เคียง โดยมีระบบขนส่งสาธารณะที่เชื่อมโยงทุกระบบในการเดินทางและ ราคาต่ำโดย सरรถ

สาธารณะ โดยเฉพาะรถไฟฟ้าไม่ได้สูงแพงเกินไป ลี ซัง ฮุน (Lee Sang Hoon) ที่ปรึกษาสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐเกาหลี ประจำประเทศไทย กล่าวว่า ชาวเกาหลีใต้นิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนเพราะรวดเร็ว สะดวก และบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตมีฟังก์ชันที่ให้ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตเพียงใบเดียวในการชำระค่าเดินทางรถไฟฟ้าได้อย่างสะดวก อีกทั้งยังมีส่วนลดและสิทธิพิเศษอีกมากมายสำหรับผู้เดินทางด้วยรถไฟฟ้าสาธารณะ ดังนั้น ชาวเกาหลีใต้ส่วนใหญ่จึงมีความรู้สึกไม่อยากจะมีส่วนบุคคลไว้ใช้เอง แต่เลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะ ภาณุ นาคทรพรพ ตัวแทนเพจพุด (PUD) กล่าวถึงตัวอย่างการพัฒนาขนส่งมวลชนที่ประเทศลักเซมเบิร์ก และเมืองทาลิน ในประเทศเอสโตเนีย ที่ทำให้ขนส่งมวลชนฟรีทั้งประเทศ เพราะอยากเพิ่มความเท่าเทียมในการเข้าถึงขนส่งมวลชนฟรีสำหรับคนที่มียาได้ต่ำ หรือคนที่มียาได้เท่ากับค่าแรงขั้นต่ำ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงผลดีต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนต่อโลกด้วย



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

รับเงินค่าประกันมิเตอร์ไฟฟ้าคืน
ตามนโยบายลดค่าไฟของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ติดต่อขอรับเงิน
คืนได้ที่! www.pae.uz-th.com

อย่าหลงเชื่อ

๔. หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว อย่าหลงเชื่อและอย่ากดลิงค์ เข้าไปโดยเด็ดขาดหากได้รับการ SMS ตามภาพ สำหรับผู้บริโภคที่อยู่ร้อยเอ็ดหรือจังหวัดใกล้เคียง หากพบปัญหาผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถติดต่อขอปรึกษาหรือร้องเรียนกับ หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด สภาผู้บริโภคได้ที่ช่องทางดังต่อไปนี้

- โทรศัพท์ : ๐๘ ๐๐๑๕ ๙๕๕๐

- Facebook inbox : หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด
สภาองค์กรของผู้บริโภค

- ร้องเรียนออนไลน์ : <https://crm.tcc.or.th/?entryPoint=Portal&action=complain>

- ที่อยู่ : ๖๘๗ หมู่ ๑๖ ต.รอบเมือง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด ๕๕๐๐๐



๕. หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว การเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมตึกอำนวยการ โรงพยาบาลชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่นร่วมกับ หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น สภาองค์กรของผู้บริโภค และเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ จัดประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียนของผู้บริโภคที่มาใช้บริการรักษาโรคแล้วเสียชีวิต ทางญาติติดใจขั้นตอนการรักษาและเรียกชดเชยค่าเสียหายจากโรงพยาบาล และฝ่ายโรงพยาบาลมีการเจรจาไปแล้ว ๒ ครั้ง

ยังไม่สามารถตกลงจำนวนเงินที่ฝ่ายผู้เสียหายเรียกร้องไปกับทางโรงพยาบาลการเจรจาไกล่เกลี่ยในวันนี้ จัดโดยหน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่นสภาองค์กรของผู้บริโภค หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่นและองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดชัยภูมินำโดยนายปฏิวัติ เถลิ้มชาติ กรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค ฝ่ายญาติผู้เสียหายและตัวแทนจากโรงพยาบาลนำโดยแพทย์หญิงจุฑาทิพย์ พฤตจิระวงศ์ รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนระบบบริการสุขภาพและทีมงาน ช่วงแรกทางฝ่ายผู้เสียหายได้เล่าถึงสถานการณ์ที่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

กระบวนการรักษาจนเสียชีวิตและจำนวนเงินที่ขอรับการเยียวยาความเสียหายจากโรงพยาบาล และทางฝ่ายโรงพยาบาล ได้ชี้แจงรายละเอียดในการให้บริการ หลังจากนั้นมีการเจรจาจำนวนเงินที่ฝ่ายผู้เสียหายเรียกร้องโดยฝ่ายโรงพยาบาลจะนำไปหารือกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลอีกครั้ง

ร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคได้ที่

- สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่นเบอร์โทรศัพท์ : ๐๙ ๘๙๐๓ ๓๓๘๘ , ๐๘ ๐๕๘๖ ๘๘๕๘



๖. หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว หากผู้บริโภคพบเจอเหตุการณ์ซื้อทัวร์ไม่ตรงปก แนะนำทุกคนร้องเรียนสิทธิของตัวเองทันที โดยหากชำระเงินแล้วมีการเปลี่ยนรายการนำเที่ยวก่อนไปท่องเที่ยว บริษัททัวร์จะมีความผิดตามกฎหมายมาตรา ๒๗ ของ พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๓ ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระค่าบริการ และหากนักท่องเที่ยวไม่ต้องการจะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระ

แล้วให้แก่นักท่องเที่ยวหากชำระเงินแล้วมีการเปลี่ยนแปลงขณะท่องเที่ยวอยู่ ในมาตรา ๒๙ ตาม พ.ร.บ. ข้างต้น ระบุว่า ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย หากบริษัททัวร์หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ มาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๓๗ จะมีโทษปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท หากแจ้งบริษัททัวร์ไปแล้วแต่ยังไม่ได้รับเงินคืน ผู้บริโภคสามารถเข้าแจ้งความร้องทุกข์ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ www.ocpb.go.th หรือสามารถร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภคได้ ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ tcc.or.th

- Line Official : [@tccthailand](https://www.line.me/tv/tccthailand)

- Facebook Inbox : สภาองค์กรของผู้บริโภค

- โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๓๙ ๑๘๓๙ กิต ๑ ๐๘ ๑๑๓๕ ๙๒๑๕ หรือ ๐๘ ๑๑๓๕ ๙๒๑๖

- E-mail : complaint@tcc.or.th



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



๗. หน่วยงานประจำสุราษฎร์ธานีสภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว จากกรณีที่ผู้บริโภครายหนึ่งตั้งกระทู้ในพันทิปเล่าประสบการณ์ยกเลิกใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตบ้านทรู ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ แต่เมื่อย้ายคอนโดจึงไปยกเลิกใช้งาน แต่เจ้าหน้าที่บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่นเสนอให้นำอินเทอร์เน็ตเดิมไปติดตั้งในที่อยู่ใหม่ พร้อมเสนอส่วนลดครึ่งราคา เป็นระยะเวลา ๑ ปี เมื่อครบสัญญา ๑ ปี เธอจึงไปยกเลิกอีกครั้ง แต่ศูนย์บริการแจ้งว่าจะต่อโปรโมชั่นครึ่งราคาให้ โดยไม่แจ้งว่าหากยกเลิกก่อนหมดสัญญาจะต้องเสียค่าใช้จ่าย เธอจึงต่อโปรโมชั่นดังกล่าว แต่เมื่อต้องย้ายที่อยู่อีกครั้งจึงไปยกเลิกอินเทอร์เน็ตแต่โดนเรียกเก็บค่าผิดสัญญาเป็นจำนวน

๕,๐๐๐ บาท และสุดท้ายผู้บริโภคได้ยกเลิกบริการไป แต่ยังมีซิมที่เคยแถมมาพร้อมกับอินเทอร์เน็ตบ้านอยู่ ซึ่งตอนที่สอบถามพนักงานแจ้งว่าจะยกเลิกให้เอง ผลที่ได้คือเมื่อเวลาผ่านไป ผู้บริโภครายนี้กลับโดนเรียกเก็บค่าบริการจากซิมที่ไม่ได้ใช้งาน และได้ยกเลิกไปแล้ว ส่วนปัญหาเรื่องซิมโทรศัพท์ที่แถมมาพร้อมกับอินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งผู้บริโภคโดนเรียกเก็บค่าบริการหลังจากแจ้งยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตบ้านแล้ว ทั้ง ๆ ที่ไม่มีการใช้งานนั้น เป็นเรื่องของช่องโหว่ที่เกิดจากการให้บริการแบบพ่วงหลายบริการ แต่หลักการสำคัญคือ เมื่อผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคแสดงเจตจำนงยกเลิกส่วนของบริการหลักแล้ว ซึ่งผู้ให้บริการหรือบริษัทก็รับทราบและดำเนินการในส่วนนั้นแล้ว ในส่วนของบริการพ่วงทั้งหลายย่อมต้องมีผลยกเลิกไปด้วย เว้นแต่ผู้บริโภคจะได้แจ้งความประสงค์อย่างชัดเจนที่จะคงบริการส่วนพ่วงใดไว้ ซึ่งย่อมเท่ากับเป็นการทำสัญญาใหม่จากกรณีที่เกิดขึ้นทำให้มีประเด็นที่อยากฝากข้อแนะนำถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการยกเลิกบริการว่า จากนี้ไปเมื่อเกิดการยกเลิกบริการโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นบริการโทรศัพท์มือถือหรืออินเทอร์เน็ตบ้าน ควรที่จะต้องเก็บหลักฐานลายลักษณ์อักษรไว้ ว่าเป็นการยกเลิกบริการในวัน - เวลาใด มีทั้งชื่อผู้ยกเลิก และชื่อพนักงานที่ทำกรยกเลิกให้ เนื่องจากในระยะเวลาหลังพบว่ามีกรณีที่บริษัทผู้ให้บริการมักเรียกร้องหนี้ภายหลังบริการสิ้นสุดลงแล้วบ่อยครั้งขึ้น มีข้อเสนอแนะถึง กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแลว่า ควรออกคำสั่งให้ทุกเครือข่ายโทรคมนาคมจัดทำหนังสือการยกเลิกบริการไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วย โดยต้องจัดให้มีหลักฐานเก็บไว้ทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การใช้สิทธิตามข้อ ๓๒ ของผู้ใช้บริการมีความสมบูรณ์ รวมทั้งช่วยป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดตามมาในภายหลังสำหรับผู้บริโภคที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคม



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สามารถเรียนได้ทั้งกับผู้ให้บริการ และ กสทช. โดยการร้องเรียนกับ กสทช. ติดต่อได้ที่สายด่วน ๑๒๐๐ และสามารถปรึกษา – ร้องเรียนกับสภาผู้บริโภค เพื่อช่วยติดตามเรื่องในกรณีที่บริษัทไม่ทำตามคำขอของผู้บริโภค ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [tcc.or.th](https://crm.tcc.or.th) คลิกลิงก์ <https://crm.tcc.or.th/portal/public>
- E-mail : complaint@tcc.or.th
- โทรศัพท์ : สายด่วนสภาผู้บริโภค ๑๕๐๒
- Line Official : @tccthailand คลิกลิงก์ <https://lin.ee/uhDyO๑U>
- Facebook Inbox : สภาองค์กรของผู้บริโภค

**เจอราคาไม่ตรงป้าย
เรียกร้องสิทธิตัวเองได้ทันที**

- 1 แจ้งยกเลิก คินของและให้คืนเงินทั้งหมด หรือแจ้งคืนส่วนต่างที่พนักงานคิดผิดพลาด
- 2 แจ้งขอให้ร้านค้าปรับปรุงเปลี่ยนป้ายราคาให้ถูกต้อง
- 3 เก็บหลักฐานการซื้อสินค้า เช่น ใบเสร็จ ภาพป้ายราคาของสินค้าร้องเรียนกับสายด่วนกรรมการค้าภายใน 1569 ตลอด 24 ชม. หรือร้องเรียนได้ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ

ที่มา: ภาพจากโซเชียลมีเดีย

ANTI-FAKE NEWS CENTER ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย
Copyright © 2024, Anti-Fake News Center. All rights reserved.

๘. หน่วยงานประจำสุราษฎร์ธานี สภาองค์กรของผู้บริโภค เผยแพร่ข่าว การใช้สิทธิของผู้บริโภคนั้น กรรมการค้าภายในจะมีรางวัลนำจับให้ถึง ๒๕ เท่าของค่าปรับในข้อหาจำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับราคาที่แสดง หากมีการดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ถูกแจ้งเบาะแสแล้ว โปรตรักษาสิทธิของตัวเองโดยการตรวจเช็คราคาใบเสร็จกับป้ายสินค้า อย่ายอมให้ตัวเองตกเป็นเหยื่อ แม้เพียงจำนวนเงินไม่มากก็ตาม แม้เวลาจะผ่านไปนานเท่าไรสิทธิที่ผู้บริโภคจะเรียกร้องให้ร้านค้าคืนเงินค่าส่วนต่างยังคงมีอยู่ถึง ๑๐ ปี นับจากวันที่ซื้อสินค้า นั้น แต่จะต้องเก็บหลักฐานไว้ให้ครบถ้วน หากพบว่า

ราคาสินค้าตามใบเสร็จไม่ตรงกับราคาที่แสดงบนชั้นวางสินค้า ควรรีบแจ้งผู้จัดการหรือพนักงานเพื่อใช้สิทธิเรียกร้องในฐานะผู้ซื้อได้ ดังนี้

๑. แจ้งยกเลิก คินของและให้คืนเงินทั้งหมดหรือแจ้งให้คืนเงินส่วนต่างที่พนักงานคิดผิดพลาด
๒. แจ้งขอให้ร้านค้าปรับปรุงเปลี่ยนป้ายราคาให้ถูกต้อง
๓. ผู้บริโภคยังสามารถเก็บหลักฐานการซื้อสินค้า เช่น ใบเสร็จหรือภาพป้ายราคาที่ตรงกับสินค้า ร้องเรียนกับสายด่วนกรรมการค้าภายใน ๑๕๖๙ ตลอด ๒๔ ชั่วโมงหรือร้องเรียนได้ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

. ข้อมูลจาก

Facebook : สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี สภาองค์กรของผู้บริโภค

๘/๘

ส่วนกิจการองค์กรของผู้บริโภค สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๐ ๒๑๒๓ ๘๗๕๓ TIKTOK

 oca@opm.go.th

 www.oca.go.th



@oca.opm