

ข่าว สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

เช็คทัวร์ให้ดี...ก่อนตกเป็นเหยื่อ

เชื่อว่าทุกคนต้องเคยเห็นข่าวทัวร์โกงเงิน ทัวร์ผี ตั๋วเครื่องบินผีกันมาพอสมควร ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้สร้างความเสียหายให้กับผู้บริโภคอย่างมาก โดยสาเหตุหลักที่ทำให้คุณตกเป็นเหยื่อของทัวร์เหล่านี้ก็คือราคาทัวร์ที่ถูกแสนถูก รวมถึงคำโฆษณาชวนเชื่อ จึงทำให้หลายคนตกเป็นเหยื่อให้กับทัวร์เหล่านี้ เพราะฉะนั้นเพื่อไม่ให้เหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. จึงขอยกกรณีศึกษานี้เพื่อเป็นอุทาหรณ์ และเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภค

สคบ. ได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง โดยแจ้งว่าได้ใช้บริการนำเที่ยวประเทศหนึ่งกับบริษัทนำเที่ยว มีผู้เดินทางจำนวน ๔๐ คน ซึ่งได้ชำระค่ามัดจำเป็นเงินจำนวน ๑๙,๐๐๐ บาท แบ่งชำระค่าบริการงวดแรกจำนวน ๓๓๖,๐๐๐ บาท และชำระค่าบริการงวดที่สองจำนวน ๒๗๒,๐๐๐ บาท รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๖๒๗,๐๐๐ บาท ต่อมาทางบริษัทนำเที่ยวได้แจ้งยกเลิกการเดินทาง และคืนเงินให้ผู้ร้องจำนวน ๖๔,๐๐๐ บาท และไม่สามารถติดต่อบริษัทได้อีก ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ให้บริษัทฯ คืนเงินที่ยังคงเหลืออีกจำนวน ๕๔๔,๐๐๐ บาท จากเหตุการณ์ดังกล่าว สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัทฯ และผู้ร้องมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจ้งข้อเท็จจริงพร้อมเจรจาไกล่เกลี่ยแต่ปรากฏว่าบริษัทฯ กลับไม่มาพร้อมตามกำหนดนัด ต่อมา สคบ. ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวแก่คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ โดยเห็นว่าบริษัทฯ ได้เสนอโปรแกรมและอัตราค่าบริการในการนำเที่ยวแก่ผู้ร้อง และเมื่อผู้ร้องตกลงปลงใจกับข้อเสนอ จึงได้โอนเงินค่าบริการให้แก่บริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องจัดทำการเดินทางท่องเที่ยวตามที่ตกลงกันไว้ แต่ปรากฏไม่สามารถติดต่อได้การกระทำของบริษัทเลยถือว่าเป็นฝ่ายผิดสัญญาและมีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม จึงต้องรับผิดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากค่าเสียหายที่แท้จริงตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ และกรรมการบริษัทฯ ถือว่ามีการดำเนินการโดยไม่สุจริต มีพฤติการณ์หลอกลวงผู้บริโภค ต้องร่วมรับผิดตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ด้วย จึงเห็นควรให้พิจารณาใช้อำนาจให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งกับบริษัทฯ และกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ ตามมาตรา ๔๔ แห่งพระราชบัญญัติพิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้ร่วมคืนเงินให้จำนวน ๖๘๐,๐๐๐ บาทแก่ผู้ร้อง พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย

จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่ผู้บริโภคเลือกซื้อทัวร์เพียงแค่การโฆษณาชวนเชื่อหรือราคาทัวร์ที่ถูกแสนถูกนั้นไม่ได้ดีเสมอไป ดังนั้น สคบ. จึงขอแนะนำ ๕ วิธีตรวจเช็คทัวร์ก่อนที่คุณจะตกเป็นเหยื่อ ได้แก่ ๑) ตรวจสอบการจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวอย่างถูกต้องผ่านเว็บไซต์ www.dot.go.th ๒) เลือกซื้อทัวร์กับบริษัทที่เปิดเผยข้อมูล ซึ่งบริษัทที่สามารถโปรแกรมทัวร์ต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา

ข้อมูลการเดินทาง ไฟว์เครื่องบิน วันที่ ราคา หลักฐานโรงแรม หรือรายละเอียดอื่นๆ นั้นจะยิ่งดีต่อการตัดสินใจ ๓) ราคาต้องไม่ถูกจนน่าสงสัย บ่อยครั้งที่ผู้บริโภคถูกจงใจด้วยเหตุผลที่ว่าราคาถูก จึงเป็นเหตุให้ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ง่าย ๔) ช่องทางการชำระค่าทัวร์เช็คให้ชัวร์ว่าบัญชีธนาคารนี้เป็นของบริษัททัวร์ ไม่ใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือแนะนำให้คุณเก็บหลักฐานบัญชีธนาคารให้เรียบร้อย หากเกิดอะไรขึ้นอย่างน้อยคุณก็มีหลักฐานไว้สำหรับร้องเรียน และ๕) ช่องทางติดต่อกับบริษัทฯ เพราะยิ่งบริษัททัวร์มีช่องติดต่อมากเท่าไหร่ นั่นแสดงว่าบริษัททัวร์เจ้านี้พร้อมให้คุณเข้าถึงข้อมูล หรือหากเกิดปัญหาขึ้นคุณก็สามารถติดต่อกับทางบริษัทได้หลายช่องทาง ทั้งนี้หากเกิดปัญหาสามารถรวบรวมเอกสารหลักฐานร้องเรียนมายัง www.dot.go.th กรมการท่องเที่ยว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค www.ocpb.go.th หรือสายด่วน ๑๑๖๖



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com