

ควรระวัง! ก่อนตัดสินใจซื้อตั๋วเครื่องบินผ่านตัวแทนจำหน่าย

นางสาวชุตติการญจน์ นุชนารถ
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

คนส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาในช่วงวันหยุด เพื่อเป็นการพักผ่อนหรือเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งการเดินทางของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยรถส่วนตัว รถสาธารณะ หรือแม้กระทั่งการโดยสารเครื่องบิน เพื่อเป็นการลดเวลาในการเดินทาง ซึ่งการจองตั๋วเครื่องบิน ในปัจจุบันมีการจองผ่านได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการจองออนไลน์กับสายการบินโดยตรง โทรจองกับสายการบินโดยตรง หรือการจองผ่านบริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ซึ่งการจองกับตัวแทนจำหน่ายก็มีข้อดีในเรื่อง ลดขั้นตอนการจองตั๋วด้วยตัวเอง ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสายการบิน เพราะแต่ละสายการบินมีความยุ่งยากแตกต่างกันออกไป สามารถให้ทางตัวแทนจำหน่ายทำราคาของแต่ละสายการบินเปรียบเทียบกันให้พิจารณาได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเที่ยวบินและราคา และมีการให้คำแนะนำการเลือกเที่ยวบินและบริการหลังการขาย เป็นต้น แต่ถ้าหากผู้บริโภคเลือกใช้บริการกับตัวแทนจำหน่ายที่ไม่ดี ก็อาจจะทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังกรณีตัวอย่างต่อไปนี้ได้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องแจ้งว่า ผู้ร้องได้จองตั๋วโดยสารเครื่องบินล่วงหน้าของสายการบินแห่งหนึ่ง เส้นทางลำปาง - ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำนวน 4 ใบ ผ่านบริษัทแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบิน โดยผู้ร้องได้ชำระค่าตั๋วโดยสารผ่านบัญชีธนาคาร เป็นเงินจำนวน 10,000 บาท ซึ่งผู้ร้องได้ตกลงให้บริษัทเป็นฝ่ายดำเนินการจองตั๋วโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางไปกลับดอนเมือง กรุงเทพฯ - ลำปาง ระหว่างวันที่ 10 - 12 มิถุนายน 2563 ต่อมาเมื่อถึงกำหนดวันเดินทางกลับ ปรากฏว่า บริษัทไม่ได้ชำระเงินค่าตั๋วโดยสารให้กับสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้ร้องจึงได้ติดต่อไปหาผู้ประกอบการ เพื่อสอบถามข้อเท็จจริง แต่ผู้ประกอบการได้ให้ผู้ร้องซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบินใบใหม่ และรับว่าจะคืนเงินค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินใบใหม่ให้แก่ผู้ร้อง เป็นเงินจำนวน 8,200 บาท ทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัทมาชี้แจงข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ย กับผู้ร้อง เมื่อถึงวันนัดหมายมีเพียงผู้ร้องได้เข้ามาพบเพียงฝ่ายเดียวและได้ชี้แจงว่าต้องการให้ สคบ. เรียกร้องให้บริษัท คืนเงินจำนวน 7,000 บาท สคบ. ได้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ และได้พิจารณาว่าการกระทำของบริษัท ถือเป็นการผิดสัญญาและละเมิดสิทธิของผู้ร้องในฐานะผู้บริโภค ทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย และเมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า พฤติการณ์ของบริษัทที่มีการปิดกิจการโดยไม่ได้แจ้งผู้ร้องทราบล่วงหน้าหรือมีการหาหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้อง ซึ่งถือว่าบริษัท ดำเนินการโดยไม่สุจริต

จึงเห็นควร...

จึงเห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัทดังกล่าว และบังคับให้ชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้ร้องเป็นจำนวนเงิน 7,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยทางกฎหมาย

จากเรื่องดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้บริโภคควรมีการตรวจสอบและหาข้อมูลของตัวแทนจำหน่าย ก่อนตัดสินใจจองหรือซื้อตัวโดยสารเครื่องบินผ่านบริษัทตัวแทนจำหน่าย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือความเสียหายในภายหลัง ทั้งนี้ ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166
