



ซ่อมรถยนต์ต้องออกหลักฐานการรับเงินให้ผู้บริโภค

สิริกัลป์ แจ่มชื่น
นักประชาสัมพันธ์



การใช้บริการซ่อมรถยนต์เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การซ่อมแต่ละครั้งอาจมีค่าใช้จ่ายไม่เท่ากัน อีกทั้งมีขั้นตอนทางเทคนิคที่ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้ จึงมักทำให้เกิดข้อพิพาทได้ เช่น การคิดค่าบริการเกินจริง การเปลี่ยนอะไหล่โดยไม่แจ้งล่วงหน้า ไม่ระบุรายละเอียดรายการซ่อมให้ชัดเจนตั้งแต่แรก ไม่มีการรับประกันหลังการซ่อม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ออกมามากเหนือข้อตกลง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา จึงออกประกาศให้ธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องออกหลักฐานการรับเงินให้ผู้บริโภคทันทีที่ได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการซ่อมรถยนต์และต้องมีข้อความ เป็นภาษาไทยที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร ภายในเอกสารประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน โดยระบุรายละเอียดที่จำเป็น และสำคัญสำหรับผู้บริโภค ดังนี้

- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ชื่อที่อยู่ของศูนย์บริการ รวมถึงวัน เดือน ปีที่ผู้บริโภค ส่งซ่อมและรับรถ ลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินในเอกสารหลักฐานการรับเงิน และต้องไม่มีข้อความที่มีความหมายเป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่เกิดจากความจงใจหรือประมาทในการให้บริการซ่อมรถยนต์ของผู้ประกอบธุรกิจ รับประกันคุณภาพงานซ่อมตามที่กำหนด

- วัน เดือน ปีที่รับเงินค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์
- รายละเอียดรถยนต์ ยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่อง หมายเลขตัวถัง หมายเลขทะเบียนรถ เลขไมล์
- ราคาค่าบริการซ่อมรถยนต์ (ค่าแรง) รายการซ่อมแต่ละรายการ ราคาอะไหล่ ค่าบริการอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งผู้บริโภคก่อนเสมอ หากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มจะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคตัดสินใจก่อนว่าจะยินยอมหรือไม่ หลักฐานการรับเงินต้องระบุรายการอะไหล่ที่ทำการเปลี่ยน ระบุราคา ระยะเวลาการรับประกันอะไหล่แต่ละชิ้น เงื่อนไขการรับประกัน ข้อจำกัดหรือรายการที่ไม่ครอบคลุมต้องระบุชัดเจน

ผู้ประกอบธุรกิจรายใดไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความที่ถูกต้องตามที่กล่าวมาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม มีปัญหาสงสัยว่าถูกเอาเปรียบ เช่น ใบเสร็จไม่แสดงชื่อผู้ประกอบการ ไม่แจ้งรายการสินค้าให้ครบถ้วน หรือมีการคิดค่าซ่อมที่สูงเกินควร สามารถปรึกษาได้ที่ สคบ. สายด่วน 1166 หรือร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ที่ www.ocpb.go.th หรือทางแอปพลิเคชัน OCPB connect



ประกาศฉบับเต็ม