

## จองตั๋วบิน...แล้วไม่ได้บิน

นางสาว.....

### กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

สมาคมการบินระหว่างประเทศ หรือ IATA ได้มีการกำหนดให้สายการบินที่เป็นสมาชิกของสมาคมต้องเปลี่ยนมาใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในการสำรองที่นั่งของผู้บริโภค โดยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะบันทึกข้อมูลของผู้บริโภคที่ทำการจองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านระบบ Electronic Ticket หรือ E - Ticket เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขการจองบัตรโดยสาร (Booking Number) และหมายเลขบัตรโดยสาร (Ticket Number) โดยผู้บริโภคต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางมาใช้อยืนยันในการชำระค่าโดยสารเครื่องบิน ซึ่งถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจากสายการบินต่างๆ

แต่ในขณะเดียวกัน สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคบางส่วนที่ถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบิน โดยผู้บริโภคได้จองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ของผู้จำหน่ายแห่งหนึ่งเพื่อเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งหลังผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าตั๋วเครื่องบินแล้วผู้จำหน่ายดังกล่าวได้ออกบัตรโดยสารเป็น E - Ticket ให้แก่ผู้บริโภค แต่เมื่อถึงกำหนดเวลาเดินทางปรากฏว่า ตั๋วโดยสารเครื่องบินที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้จำหน่ายดังกล่าวไม่สามารถใช้ได้ เนื่องจากผู้จำหน่ายไม่ได้ชำระค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินให้กับสายการบิน ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถเดินทางโดยสารการบินดังกล่าวได้ และเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินกับสายการบินที่ให้บริการ พบว่า ผู้จำหน่ายดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวแทนหรือนายหน้าในการจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินของสายการบินดังกล่าว ผู้บริโภคจึงได้ไปแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจและร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว

ดังนั้น ก่อนผู้บริโภคจะใช้บริการผู้จำหน่ายตั๋วเครื่องบินโดยสารผ่านเว็บไซต์ ควรตรวจสอบลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้จำหน่ายดังกล่าวว่าได้รับอนุญาตจากสายการบินให้เป็นตัวแทนหรือนายหน้าจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือไม่ มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์หรือไม่ กรณีผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินแล้วให้ตรวจสอบกับสายการบินว่ารายละเอียดที่ระบุไว้บนตั๋วโดยสารดังกล่าว เป็นไปตามที่ระบุไว้หรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบการชำระค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินกับตัวแทนจำหน่ายและสายการบินก่อนถึงวันเดินทางทุกครั้ง ที่สำคัญต้องขอสำเนาและเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันและรักษาสิทธิของตน กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับบัตรโดยสารเครื่องบินให้ดำเนินการติดต่อตัวแทนจำหน่ายและแจ้งให้สายการบินดังกล่าวทราบ เพื่อให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภค

-----