

ปัญหาการใช้บริการจองที่พักตากอากาศล่วงหน้า

ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจำนวนมากว่าในกรณีปัญหาการใช้บริการจองที่พักตากอากาศล่วงหน้า ที่เหล่าพนักงานงานขายพยายามใช้กลยุทธ์ในการขายทุกรูปแบบเพื่อให้ปิดการขายได้ ทำให้ผู้บริโภคเสียเงินทำสัญญาเพื่อใช้บริการ ธุรกิจการจัดสรรวันหยุด (Time Sharing) เป็นการประกอบธุรกิจบริการว่าด้วยบริการสถานที่พักตากอากาศ สถานที่ออกกำลังกาย โรงแรม รีสอร์ท ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะให้บริการแก่สมาชิกเท่านั้น หากผู้ใดสนใจต้องสมัครเป็นสมาชิก โดยเสียค่าสมาชิกตามอัตราที่กำหนด เมื่อสมัครเป็นสมาชิกแล้วจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการท่องเที่ยวซื้อสิทธิล่วงหน้า แต่เมื่อผู้บริโภคประสงค์จะเข้าใช้บริการกลับใช้บริการไม่ได้ หรือไม่ปฏิบัติตามที่พนักงานขายได้โฆษณา มีการโฆษณาเกินความเป็นจริง หลอกลวง เช่น บอกจะได้พักโรงแรมระดับ ๔-๕ ดาว พอกลับมาเช็คดูข้อมูลกลับเป็นโรงแรม ๒-๓ ดาว บ้างก็กลายเป็นอพาร์ทเมนท์เล็กๆ ไปแทนโรงแรมหรู ผู้บริโภคบางคนถูกชักชวนให้ทำสัญญาเป็นเงินไม่กี่หมื่น แต่บางคนถูกหลอกให้ทำสัญญาเป็นหลักแสนก็มี โดยสัญญาเหล่านี้มักจะผูกพันผู้บริโภคยาวนานทีเดียว

ซึ่งในขณะนี้ สคบ. ก็ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พักเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นต้นไป ซึ่งสาระสำคัญของประกาศฉบับดังกล่าว คือผู้ประกอบการจะต้องระบุสถานที่พัก จำนวนห้องที่แน่ชัดว่ามีจำนวนเพียงพอกับลูกค้าหรือไม่ รวมถึงระยะเวลาในการยกเลิกสัญญาการเข้าใช้บริการ เนื่องจากที่ผ่านมา ลูกค้าไม่สามารถรับรู้ข้อมูลทั้งหมด ถูกเอาเปรียบจากการจัดเก็บค่าใช้บริการและไม่สามารถยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด รวมถึงไม่สามารถเข้าใช้บริการตามวัน เวลา สถานที่ผู้ประกอบการได้แจ้งไว้

วิธีหนึ่งหนึ่งจะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบการที่ไม่สุจริตก็คือ หากต้องการสมัครใช้บริการจองที่พักตากอากาศล่วงหน้าก็ควรศึกษารายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทนั้นๆ ว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงใด เพราะปัจจุบันเราสามารถสืบหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างง่าย ซึ่งก็คงมีไม่น้อยที่จะมีผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนมาเขียนเล่าเรื่องราวบอกกันให้รู้ อีกหนึ่งข้อที่สำคัญคือการใส่ใจที่จะอ่านสัญญาให้รอบคอบ ดูให้ตีความเนื้อหาของสัญญาควรมีอะไรบ้างชื่อสัญญา ในการเขียนสัญญา ควรมีชื่อของสัญญาเพื่อให้สามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็วว่า เป็นสัญญาเกี่ยวกับเรื่องอะไร วัตถุประสงค์ในการทำสัญญา คู่สัญญาเป็นใคร สัญญาต้องบอกอย่างชัดเจนว่า เป็นสัญญาระหว่างใครกับใคร โดยอาจเป็นบริษัทกับบริษัท หรือระหว่างบริษัท กับบุคคล หรือบุคคลกับบุคคล ระยะเวลาของสัญญา สัญญาต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด โดยระบุวันที่สัญญาเริ่มมีผล และวันที่สิ้นสุด ทั้งนี้ควรมีการระบุสถานที่ที่ทำสัญญาด้วย สิทธิ ภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบต่อกันอย่างไร ตามเนื้อหาที่สัญญาได้กำหนดไว้ เนื้อหาของสัญญาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคู่สัญญาว่าเป็นเรื่องอะไร เช่น ซื้อขายการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พัก เงื่อนไขต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ราคา และจำนวน มูลค่าตามสัญญาทั้งหมดเท่าไร การส่งมอบสินค้า การตรวจรับสินค้าและการคืนสินค้า การชำระเงิน เป็นต้น รวมไปถึงเรื่องของการดำเนินการเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา การบอกเลิกสัญญา สัญญาควรมีการกำหนดเงื่อนไขในการบอกเลิกสัญญาของแต่ละฝ่ายไว้ด้วยว่า จะสามารถทำได้ในกรณีใดบ้าง และต้องบอกล่วงหน้าเป็นระยะเวลาเท่าไร และแต่ละฝ่ายต้องรับผิดชอบอะไรจากการบอกเลิกสัญญา