

เช็คให้ชัวร์ ก่อนจะโดนท้วงติง

ปัจจุบันเชื่อว่าทุกคนเคยได้ยินข่าวท้วงติงเงิน หลอกขายตัวเครื่องบินราคาถูก จำหน่ายทัวร์โปรไฟไหม้ราคาพิเศษ โดยสาเหตุที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อของทัวร์เหล่านี้คือ ราคาทัวร์ที่ถูก ค่าโฆษณาชวนเชื่อโดยผู้ประกอบการบางรายใช้กลยุทธ์ทางการตลาดให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อแพคเกจทัวร์ จุดใจนักท่องเที่ยงให้โปรโมชั่นลดแลกแจกแถมได้เลือกซื้อแพคเกจทัวร์ในโปรโมชั่นที่ทางบริษัทบางรายกำหนดเพื่อให้เป็นไปเป้าหมายของบริษัท สคบ.ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งสาเหตุการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้รับเงินค่าบริการไปแล้วไม่ดำเนินการตามสัญญา ขอยกเลิกสัญญาและขอเงินค่าจองคืนไม่ได้ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความเป็นจริง จองตั๋วเครื่องบินแล้วถูกยกเลิกเที่ยวบินไม่สามารถเดินทางได้ ตัวถูกยกเลิก ถูกเลื่อน ผู้ขายตัวฉ้อโกง ผู้บริโภคไม่สามารถติดต่อผู้ประกอบการนำเที่ยวได้ โดยประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ การยกเลิกสัญญาและการขอเงินคืน

สคบ.ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษา โดยได้รับร้องเรียนจากผู้บริโภคคนหนึ่ง แจ้งว่าได้ใช้บริการนำเที่ยวประเทศจีนกับผู้ประกอบธุรกิจรายหนึ่ง ซึ่งเดินทางระหว่างวันที่ 15 – 19 มีนาคม 2560 มีผู้เดินทางจำนวน 2 คน รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 19,998 บาท ต่อมาผู้ประกอบการยกเลิกการเดินทาง และแจ้งว่าจะคืนเงินให้เต็มจำนวน แต่ปรากฏว่าผู้บริโภคไม่ได้รับการคืน จึงมีความประสงค์ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายนี้ คืนเงินทั้งหมด สคบ. ได้ดำเนินการเชิญผู้ประกอบการมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ปรากฏว่าผู้ประกอบการรายนี้ไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ ทาง สคบ.จึงได้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการ ฯ พิจารณาเห็นว่าผู้ประกอบการรายนี้ผิดสัญญา มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค และไม่ให้ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย มีความผิดตาม จึงดำเนินคดีแพ่งแก่ผู้ประกอบการเพื่อบังคับให้คืนเงินแก่ผู้บริโภคพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย

สคบ. จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริโภคในการเลือกซื้อแพคเกจทัวร์ให้ปลอดภัย ดังนี้

1. เลือกซื้อทัวร์กับบริษัททัวร์ที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจนำเที่ยวอย่างถูกต้อง เช่น มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวถูกต้อง
2. เลือกซื้อทัวร์กับบริษัททัวร์ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นใจได้จริง เช่น บริษัททัวร์ชั้นนำของสายการบิน โดยสังเกตจากเว็บไซต์ของบริษัทว่ามี การเคลื่อนไหวเป็นปัจจุบันหรือไม่
3. เลือกทัวร์ที่มีโปรแกรมชัดเจน ไม่เลือกทัวร์ที่ราคาแพง หรือราคาถูกจนเกินไป
4. บัญชีธนาคารที่โอนเงินเข้าไปควรตรวจสอบว่า เป็นชื่อของใครในบริษัท ไม่ควรโอนให้พนักงานหรือผู้ติดต่อเพราะความไว้วางใจ

ดังนั้น หากจะซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต้องศึกษาข้อมูลอ่านรายละเอียดให้ถี่ถ้วน หรือหากพบ
ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่อาจดูเป็นการหลอกลวงผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน 0 2401 1111
กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 และทางเว็บไซต์
www.ocpb.go.th