

## หากยกเลิกการเดินทาง ผู้บริโภคควรทำอย่างไร

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ประเทศไทยมีมาตรการการจัดการปัญหาโดยการประกาศแนะนำให้นักท่องเที่ยวงดเดินทางไปในประเทศกลุ่มเสี่ยงโดยเด็ดขาด ทำให้นักท่องเที่ยวที่ซื้อบัตรโดยสารไว้กับสายการบินต่าง ๆ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวที่ยังต่างประเทศ เกิดความวิตกกังวล และมีความประสงค์ที่จะงดการเดินทางจึงมีการสอบถามเข้ามาถึงสายด่วน 1166 ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. เป็นจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินปฏิเสธไม่คืนเงินค่าบริการ ปฏิเสธการเลื่อนบัตรโดยสาร หรือคืนค่าบัตรโดยสารบางส่วน เป็นต้น

สคบ. ได้เล็งเห็นความสำคัญของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอย่างยิ่งจึงได้ดำเนินการเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ โดยหารือร่วมกับธุรกิจสายการบิน และธุรกิจนำเที่ยว เพื่อหามาตรการแก้ไขปัญหาการคืนบัตรเครื่องบิน ในช่วงสถานการณ์ที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 โดยมีข้อสรุปดังนี้ 1. กรณีผู้บริโภคต้องการยกเลิกการท่องเที่ยว หากขอยกเลิกก่อนเดินทางอย่างน้อย 30 วัน (คืนเงิน 100 เปอร์เซ็นต์ หากขอยกเลิกก่อนเดินทางอย่างน้อย 15 วัน (คืนเงิน 50 เปอร์เซ็นต์ และหากขอยกเลิกก่อนเดินทางน้อยกว่า 15 วัน (จะไม่ได้รับเงินคืน 2. กรณีผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยวยกเลิกการนำเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินให้ผู้บริโภค 100 เปอร์เซ็นต์ และ 3. กรณีมีเหตุให้ต้องยกเลิก โดยไม่ใช่ความผิดของผู้ประกอบการนำเที่ยว เช่น เกิดโรคระบาด ภัยพิบัติธรรมชาติ ภัยก่อการร้าย ฯลฯ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคืนเงินให้ผู้บริโภค 100 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้ ในแต่ละกรณีผู้ประกอบการนำเที่ยวสามารถหักค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงโดยแสดงหลักฐานให้ผู้บริโภคทราบ เช่น ค่าธรรมเนียมขอวีซ่า ค่ามัดจำบัตรโดยสารเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

สำหรับผู้บริโภคที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเดินทางได้ หรือมีความจำเป็นต้องเดินทาง สคบ. ขอแนะนำให้หลีกเลี่ยงบริเวณผู้คนหนาแน่น ใช้ทิชชูสะอาด หรือทิชชูเปียกเช็ดมือให้สะอาดอยู่เสมอ พกถุงช้อปปิ้งติดตัวไว้เพื่อใส่หน้ากากใช้แล้วไม่ให้แพร่กระจายสู่ผู้อื่น ๆ ล้างมืออย่างสม่ำเสมอ และสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ทั้งนี้ หากพบปัญหาสามารถร้องเรียนได้ที่ สคบ. หรือโทรสายด่วน 1166