

## เมื่อวิลล่าสุดหรูไม่ตรงปก ยอมคืนเงินผู้บริโภค

คุณอรดา (นามสมมุติ) ผู้เสียหายจากการจองที่พักแบบพูลวิลล่าระยะเวลา 3 วัน 2 คืน เล่าว่า เนื่องจากเป็นช่วงการระบาดของโควิด - 19 และไม่ต้องการพักในโรงแรมที่ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น จึงเลือกที่พักแบบพูลวิลล่าที่ตอบโจทย์ความต้องการในเรื่องความเป็นส่วนตัว ดิตทะเล มีสระว่ายน้ำ และสามารถพาคนในครอบครัวไปได้ 9-10 คน

เมื่อค้นหาที่พักพูลวิลล่า จึงพบที่พักดังกล่าวและตัดสินใจเลือกจองที่แห่งนี้ เพราะรูปภาพโฆษณาห้องพักสวยงามน่าอยู่ บรรยากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีห้องพักหลายห้องตรงกับความต้องการของคุณอรดาและครอบครัว ซึ่งพูลวิลล่าดังกล่าวมีราคา 85,000 บาท รวมกับเงินประกัน 10,000 บาท ทั้งหมดรวม 95,000 บาท เป็นราคาที่ตนรับได้ จึงตัดสินใจจองและโอนเงินให้กับเจ้าของที่พักไปครบถ้วนก่อนวันเข้าพัก

แต่เมื่อไปถึง ปรากฏว่าที่พักยังทำความสะอาดไม่เสร็จทำให้ต้องเข้าเช็คอินช้ากว่ากำหนดไปกว่า 1 ชั่วโมง และเมื่อเข้าไปในอาคารบ้านพัก กลับไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ สภาพห้องพักไม่ตรงตามรายละเอียดที่ระบุ มีความชำรุดทรุดโทรม จนกระทั่งไม่สามารถเข้าพักต่อไปได้ เช่น ประตูบ้านทางเข้าบ้านหายไปที่บานทำให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าออกภายในบ้านพักได้โดยง่าย ไม่มีความปลอดภัย ห้องพักแอร์เสีย เครื่องทำน้ำอุ่นใช้ไม่ได้ น้ำรั่วเป็นน้ำตกที่โถงกลางบ้าน ห้องพักหลายห้องไม่ได้ทำความสะอาดยังมีเส้นผม และหน้ากากอนามัยทิ้งอยู่ เป็นต้น

ความชำรุดของที่พักทำให้คุณอรดาเป็นกังวลเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากครอบครัวมีเด็กเล็กมาพักด้วย ด้านพนักงานได้แจ้งแก่คุณอรดาและครอบครัวว่า จะดำเนินการซ่อมแซมประตูและความเสียหายอื่นๆ ให้ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันในวันดังกล่าว จึงจัดหา รปภ. มาคอยดูแลให้ ซึ่งกลางดึกได้มีกลุ่มวัยรุ่นเข้ามาในเขตที่พัก คุณอรดาและครอบครัววิตกกังวลเป็นอย่างมาก

รุ่งขึ้นเจ้าหน้าที่ได้นำช่างเข้าดำเนินการซ่อมแซม และแจ้งแก่คุณอรดาและครอบครัวว่าหากดำเนินการไม่ทันจะจัดหาที่พักใหม่ให้ ปรากฏว่าไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ อีกทั้งยังไม่สามารถจัดหาที่พักใหม่ให้ได้ คุณอรดาและครอบครัวจึงตัดสินใจออกจากที่พักก่อนกำหนด

เมื่อกลับจากที่พักดังกล่าว เธอได้เข้ามาปรึกษาที่ศูนย์บริการผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) สภากงครของผู้บริโภค เนื่องจากเห็นว่าตนกำลังถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค ได้รับบริการที่ไม่ตรงตามโฆษณา และโรงแรมที่พักไม่ดำเนินการเยียวยา หรือแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

### การดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภคมีฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค และมีอำนาจดำเนินการเพื่อการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ได้ตรวจสอบข้อมูลที่พิกตามพระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547 และประสานเพื่อ

หาขอยุติและการชดเชยเยียวยาเบื้องต้นกับเจ้าของพูลวิลลา และคุณอรดา จนเจ้าของพูลวิลล่ายินดีคืนเงินให้กับผู้เสียหายเต็มจำนวน 95,000 บาท เนื่องจากโฆษณาขายสินค้าและบริการไม่ตรงปก หรือผิดจากที่โฆษณา ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ และได้รับความเสียหาย

คุณอรดาอรดา กล่าวทั้งท้ายหลังได้รับการช่วยเหลือประสานงานจากสภาองค์กรของผู้บริโภคว่า “การลุกขึ้นมาปกป้องสิทธิของตัวเองเป็นสิทธิของผู้บริโภคที่ต้องทำ และต้องคิดว่าไม่ว่าเงินจะจำนวนน้อยหรือจำนวนมากก็เป็นสิทธิที่ต้องทำ เธอมองว่าเจ้าของที่ดำเนินธุรกิจแบบนี้ควรจะต้องดูแลลูกค้า และควรปรับปรุงการให้บริการให้มีมาตรฐานเมื่อถูกร้องเรียนด้วย”

### ข้อแนะนำสำหรับผู้บริโภค

1. ผู้บริโภคควรเลือกรับบริการที่พักรักษาที่ชัดเจน หรือมีใบรับรองประกอบธุรกิจโรงแรมที่พัก หรือตรวจสอบจากการรีวิวที่พักของนักท่องเที่ยวรายอื่นๆ ก่อนหน้าเพื่อประกอบการตัดสินใจ
2. หากพบปัญหาการให้บริการ ให้ผู้บริโภคเก็บหลักฐานภาพถ่าย สลิปการโอนเงิน , คลิปเสียง หรือคลิปสถานที่เกิดเหตุ
3. พยายามเจรจากับเจ้าของที่พักดังกล่าว เนื่องจากผู้บริโภคมีสิทธิที่จะ
  - ขอย้ายสถานที่
  - เปลี่ยนห้องพัก
  - ลดราคาที่พัก
  - ย้ายที่พักไปสถานที่ใหม่ โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องค่าใช้จ่ายทั้งหมด
4. หากเจรจาไม่ได้ ผู้บริโภคสามารถยื่นฟ้องคดีต่อศาลได้ ประเด็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ขาดโฆษณาไม่ตรงกับความจริง หรือไม่ตรงปก ทำให้เกิดความเข้าใจผิด เรียกร้องค่าเสียหายในข้อหา เจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างไม่เป็นธรรมจงใจให้เกิดความเสียหายหรือเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือไม่นำพาต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค หรือกระทำการเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้ประกอบการอาชีพหรือธุรกิจ อันเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นจากความบกพร่องดังกล่าวก็สามารถขอให้ศาลเพิ่มโทษหรือกำหนดโทษเพิ่มขึ้นไม่เกิน 2 เท่า กรณีที่ฟ้องร้องไม่เกิน 50,000 บาท หากฟ้องร้องต่ำกว่า 50,000 บาท จะขอให้ศาลเพิ่มโทษได้ไม่เกิน 5 เท่า
5. นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังอาจมีความผิดทางอาญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2541 ในฐานะที่เจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จ หรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิด

ความเข้าใจผิดเช่นว่านั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และหากกระทำผิดซ้ำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ที่มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน ปรับไม่เกิน 20,000 บาท และหากสถานประกอบการใดเสี่ยงต่อการให้บริการนั้น อาจจะเป็นอันตราย ไม่ถูกสุขลักษณะ ท้องถิ่นก็สามารถสั่งให้ระงับยับยั้ง ห้ามให้บริการ จนกว่าจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงทำให้มันดี