

ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

ดูใบเสร็จค่าซ่อม ก่อนขับรถออกจากอู่

"โห ทำไมมันแพงอย่างนี้ล่ะช่าง? ไหนบอกว่าเสียนิดเดียว" ลูกค้าขาประจำถามช่างซ่อมรถอย่างหัวเสีย "ก็อะไหล่นอกมันแพง นี่ผมคิดราคากันเองแล้วนะ" ช่างซ่อมรถตอบ "อะไหล่ยี่ห้อไหน ไม่เห็นบอกก่อนเลย ราคานี้ผมดาวน์รถใหม่ได้เลย เฮ้อ! แต่จ่ายก็จ่าย" ลูกค้าตัดบท พร้อมกับถามว่า "หวังว่าซ่อมคราวนี้จะไม่มีปัญหาอีกแล้วนะช่าง?" ไม่มีคำตอบใดๆ จากช่างซ่อมรถนอกจากรอยยิ้มเท่านั้น

หลายๆ ท่านคงเคยเจอกับเหตุการณ์แบบนี้ด้วยความที่เป็นอู่ซ่อมรถเจ้าประจำ ซ่อมแล้วก็ซ่อมเสร็จกันไป บางอู่ไม่มีใบเสร็จค่าซ่อมให้ หรือบางอู่ออกใบเสร็จให้แต่ไม่มีรายละเอียดอะไรเลยนอกจากจำนวนเงินค่าซ่อม ทำให้เจ้าของอู่ซ่อมรถมีอำนาจต่อรองเหนือกว่าผู้บริโภค ซึ่งไม่มีความรู้ด้านเครื่องยนต์เท่าที่ควร โดยอู่ซ่อมรถสามารถกำหนดราคาค่าบริการ อะไหล่รถยนต์อย่างไม่เป็นธรรมและไม่มีการรับประกันหลังการซ่อม ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาภายหลังไม่ว่าจะเจออะไหล่ปลอม หรือซ่อมแล้วยังเสียอีก ผู้บริโภคจึงไม่สามารถเรียกร้องอะไรได้ เพราะไม่มีหลักฐานมายืนยัน ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและตกเป็นเหยื่อในที่สุด

เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว จากนี้ผู้บริโภคต้องขอใบเสร็จรับเงินจากอู่ซ่อมรถทุกครั้งและสังเกตด้วยว่ามีรายละเอียดที่สำคัญครบถ้วนไหม ซึ่งรายละเอียดต้องเป็นไปตามประกาศของ สคบ. เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 โดยประกาศดังกล่าว กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีหลักฐานการรับเงิน และมอบให้แก่ผู้บริโภคในทันทีที่รับเงินหรือค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์ และหลักฐานการรับเงินที่ออกให้แก่ผู้บริโภคต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร และต้องใช้ข้อความที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้ 1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจและของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน 2 วัน เดือน ปี ที่ผู้บริโภคส่งมอบรถยนต์ให้ซ่อมและ วันเดือนปี ที่ผู้บริโภครับมอบรถยนต์เมื่อซ่อมเสร็จ 3 วัน เดือน ปี ที่รับเงินหรือค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์ 4 รายละเอียดเกี่ยวกับยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวถังและหมายเลขทะเบียนของรถยนต์ที่ทำการซ่อม 5 ระยะทางการใช้ของรถยนต์ในวันที่รับมอบเพื่อซ่อมและในวันที่ซ่อมเสร็จ 6 รายการที่ทำการซ่อม 7 ราคาค่าบริการซ่อมรถยนต์ (ค่าแรง) 8 กรณีที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ต้องระบุ รายการ ยี่ห้อ และสภาพของอะไหล่ที่เปลี่ยน ราคาอะไหล่ 9 ระยะเวลาหรือระยะทางสำหรับการรับประกันความชำรุดบกพร่องหรือคุณภาพงานซ่อม และหรือการรับประกันอะไหล่ที่เปลี่ยน และ10 ลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินในเอกสารหลักฐานการรับเงินและหรือเอกสารแนบท้ายหลักฐานการรับเงินทั้งหมด

ทั้งนี้ หลักฐานการรับเงิน ต้องไม่มีข้อความที่มีลักษณะหรือความหมายเป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจที่เกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการให้บริการซ่อมรถยนต์ของผู้ประกอบธุรกิจหรือของบุคคลอื่นซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดด้วย

นานเท่าไหร่แล้วที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ถึงเวลาที่ทุกท่านต้องใส่ใจ รักษาสิทธิของตนเอง ไม่ตกเป็นเหยื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่สุจริตอีกต่อไป หากผู้ประกอบธุรกิจใดไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องให้ผู้บริโภค ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ และสามารถร้องเรียนได้ที่ สคบ. สายด่วน 1166

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com