

ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

# จองรถแล้วไม่ได้รถ แถมถูกหักเงินจอง

รถยนต์ยังคงติดอันดับ 1 ใน 3 ที่ผู้บริโภคมาร้องเรียนยัง สคบ. ตลอดหนึ่งปีที่ผ่านมา ซึ่งหลากหลายปัญหาที่เกิดขึ้นก็ยังคงเกิดขึ้นซ้ำซาก และหลายๆ ครั้งผู้บริโภคมักถูกเอาเปรียบอย่างจำใจ ไม่สามารถทำอะไรเพราะไม่รู้ทั้งสิทธิของตนเองและไม่รู้กฎหมาย อีกทั้งไม่รู้จะพึ่งใคร

*ผู้บริโภคมาขอคำปรึกษาว่า ได้จองซื้อรถยนต์ใหม่ป้ายแดงที่ศูนย์บริการแห่งหนึ่ง และได้วางเงินจองให้กับพนักงานขายเป็นเงินจำนวน 5,000 บาท โดยมีกำหนดนัดรับรถยนต์ในอีก 2 สัปดาห์ โดยพนักงานขายได้ออกใบจองรถยนต์ พร้อมระบุข้อความในใบจองว่าชำระเงินจองล่วงหน้าแล้ว 5,000 บาท แต่เมื่อใกล้ถึงกำหนดวันรับรถยนต์เมื่อผู้ร้องติดตามก็ได้คำตอบว่า รถยนต์ที่สั่งจองไว้ยังไม่ได้ แต่มีรถยนต์รุ่นเดียวกันสีอื่นวางอยู่ ผู้บริโภคเห็นว่า ศูนย์บริการผิดเงื่อนไข จึงต้องการยกเลิกสัญญาและขอเงินจองคืน แต่ศูนย์บริการแจ้งว่าขอหักค่าบริการ 2,000 บาท และจะคืนให้เพียง 3,000 บาท เท่านั้น ผู้บริโภคจะทำอย่างไรได้บ้าง*

ประการแรกต้องขอบอกก่อนว่า เมื่อผู้บริโภคเจอเหตุการณ์แบบนี้ อย่าเพิ่งตื่นตกใจ อย่าเพิ่งโวยวายทำอะไรที่ไม่สมควร เช่น ทำลายรถ เป็นต้น แต่ในระลึกถึงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2551 ที่คุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ไว้ใน ข้อ 3 (3) และ (5) ว่า

ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเมื่อผู้ประกอบธุรกิจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้



- ปรับเปลี่ยนราคารถยนต์สูงขึ้น
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ให้ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มี ยี่ห้อ รุ่น ปีที่ผลิต สีและขนาดกำลังเครื่องยนต์ ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญา
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มีรายการอุปกรณ์ติดตั้งเพิ่มเติมและของแถม หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดในสัญญา



เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตาม (3) หรือ (4) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินหรือสิ่งใดที่รับไว้เป็นมัดจำทั้งหมดแก่ผู้บริโภค ภายใน 15 วัน

จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินทั้งหมดให้ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นั่นหมายถึงว่าต้องไม่มีการหักค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้บริโภคทั้งสิ้น เมื่อทราบดังนี้แล้วขอให้ผู้บริโภคพึงรักษาสิทธิของตนเองและหากเกิดกรณีเกี่ยวกับการจองรถยนต์ขึ้นอีก ขอให้ทราบว่า สคบ. มีประกาศฉบับนี้คุ้มครองอยู่ โดยผู้บริโภคสามารถอ่านรายละเอียดของประกาศได้ที่ www.ocpb.go.th

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