

รายงานการประชุม
คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องรื้อถอนจากผู้บริโภคประจำจังหวัดนครปฐม
ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙

วันอังคารที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๓.๓๐ น.
ณ ห้องประชุม ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดนครปฐม

ผู้มาประชุม

- | | |
|-----------------------------|---|
| ๑. นายภูษิต พวงแก้ว | อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดนครปฐม |
| ๒. นางสาวสว่างศรี สว่างไพร | แทน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครปฐม |
| ๓. นายศักดิ์พัฒน์ ถ้ายเนียม | แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม |
| ๔. นายสมคิด สมตน | ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดนครปฐม |
| ๕. นางสาววราภรณ์ แยมศิริ | แทน ประธานสหภาพนายความจังหวัดนครปฐม |
| ๖. นางคณนภัส นวลแดง | นิติกรชำนาญการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ
ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครปฐม |
| ๗. นางสาวดาริกา นาคขาว | แทน ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด |

ผู้ไม่มาประชุม

บริษัท เซฟโรเลต เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ถูกร้องเรียน	ติดภารกิจ
---	-----------------	-----------

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|--|--|
| ๑. นายประสิทธิ์ ปัทมะแก่นทราย | ผู้ร้องเรียน |
| ๒. นายถาวร เกตุแก้ว | ผู้ร้องเรียน |
| ๓. บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด | ผู้ถูกร้องเรียน |
| ๔. นางสาวทิพวัลย์ ถมทอง | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. |
| ๕. นายอิศรา สุรภาพ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. |
| ๖. นายสัญญา มالا | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.เขต ๓ |
| ๗. นางสาวสุภาวดี ศรีนวล | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.เขต ๓ |
| ๘. นางสาววิศรา สุรภาพ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.เขต ๓ |
| ๙. นายเอกรินทร์ นิธิโสภ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.เขต ๓ |
| ๑๐. นายมณเฑียร สงครามสุข | ผู้จัดการบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล สาขาสามพราน |
| ๑๑. นางสาวทัศนกรณ์ นาลสม | ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล สาขาสามพราน |
| ๑๒. นายขวัญชัย พลเพชร | ช่างเทคนิค บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล สาขาสามพราน |
| ๑๓. นายสุรศักดิ์ โกษาเสวียง | ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล สาขาสามพราน |

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

เมื่อที่ประชุมพร้อมแล้ว ประธานที่ประชุมกล่าวเปิดประชุมและเริ่มประชุมตามระเบียบวาระ

การประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและทำให้การบริการผู้บริโภค เกิดความรวดเร็ว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อพิจารณา

เลขานุการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนครปฐม ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ผู้บริโภคที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ในชั้นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาระบบรถยนต์จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ นายประสิทธิ์ ปัทมะแก่นทราย อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๑๗/๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าไม้ อำเภอกะพุนแบน จังหวัดสมุทรสาคร ขอความเป็นธรรมต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนครปฐม กรณีผู้ร้องเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ HONDA จากบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๒๗๕๔/๑ ซอย ๖๖/๑ ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ วันที่ทำสัญญา เช่าซื้อ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๗ หลังจากได้รับรถยนต์แล้ว ผู้ร้องใช้รถยนต์แล้วเกิดความผิดปกติขึ้นบริเวณคอนโซลด้านหน้ารถ มีเสียงดัง จากปัญหาดังกล่าวผู้ร้องได้นำรถยนต์เข้าซ่อมที่ศูนย์ฮอนด้าหลายครั้ง แต่ปัญหาดังกล่าวไม่หายขาด

จากเรื่องร้องทุกข์ในข้างต้นเจ้าหน้าที่ สคบ. ประจำจังหวัดนครปฐมได้เชิญคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติเรื่องดังกล่าวในวันพุธที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ น.ตามบันทึกถ้อยคำลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ นายปกรณ์ เป้าคำศรี ผู้รับมอบอำนาจจาก บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ระบุว่าบริษัทฯ ยินดีให้ความช่วยเหลือเปลี่ยนชุดคอนโซลหน้าให้ใหม่ ในระหว่างการซ่อมบริษัทฯ มีบริการรถให้ลูกค้าใช้ระหว่างซ่อม ในส่วนของการเปลี่ยนคอนโซลหน้านั้น บริษัทฯ ยินดี เพิ่มการรับประกันเป็น ๔ ปี หรือ ๑๒๐,๐๐๐ กิโลเมตร (แล้วแต่กรณีใดถึงก่อน) ดูแลการเข้ารับเช็คระยะเพิ่มเติม ๒๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ กิโลเมตร ให้กับผู้ร้อง ซึ่งนายประสิทธิ์ ปัทมะแก่นทราย ไม่ยินยอมตามข้อเสนอของบริษัทฯ

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ทราบว่าบริษัท ฮอนด้าฯ ขอยายเวลาการรับประกันเป็นเวลา ๔ ปีและเพิ่ม ระยะทางการรับประกันจำนวน ๑๒๐,๐๐๐ กิโลเมตร ที่ประชุมอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ มีความเห็นเพิ่มเติมเช่นไร ที่จะให้ผู้ร้องได้รับการเยียวยาตามที่บริษัทเสนอ ในส่วนของการเรียกร้อยค่าเสียหายเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายมีหลักฐาน ในการชี้แจงมาน้อยเพียงใด

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. เป็นการกล่าวอ้างขึ้นมาในการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย เพราะผู้ร้องต้องหยุดงานเพื่อที่จะนำรถเข้าศูนย์ซ่อม ไม่มีหลักฐานที่ระบุชัดเจน ในส่วนของค่าใช้จ่าย

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา จากประสบการณ์การฟ้องเรียกร้อยค่าชดเชยส่วนมาก จะตรวจสอบตาม หลักฐานว่าเสียจริงหรือไม่ ความเห็นส่วนตัวคิดว่า การเสียผลประโยชน์นั้นอ้างไม่ได้ต้องมีหลักฐานว่าเสียหายอย่างไร จำนวนเท่าไร ส่วนมากประเด็นนี้ศาลจะวินิจฉัยไม่ให้เนื่องจากต้องวินิจฉัยตามพยานหลักฐาน

นิติกรชำนาญการ สคบ. กรณีนี้ต้องมีหลักฐานว่าผู้ร้องเสียผลประโยชน์จริงหรือไม่ ตรงส่วนนี้น่าจะมีความ น่าเชื่อถือมากกว่าถ้าจะนำมากล่าวอ้าง ถ้าสามารถเจรจาในที่ประชุมอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ครั้งนี้ได้ ผู้ร้องก็ไม่ต้อง เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจ้างทนาย

/ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ...

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ในฐานะนายช่างตรวจสอบสภาพรถชำนาญงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม มีความเห็นว่าส่วนของการซ่อมรถ ถ้าบริษัท ฮอนด้า ซึ่งเป็นสาขาสามพรานส่งซ่อมไปยังบริษัท ฮอนด้า (สำนักงานใหญ่) ปัญหาเรื่องเสียงดัง ก็จะเป็นปกติ ในส่วนของการเรียกร้องเกี่ยวกับค่าเสียหาย คงเป็นการเรียกร้องทางแพ่ง ที่มีปัญหาจริงๆ ตอนนี้คือปัญหาเรื่องรถยนต์

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในส่วนของค่าเสียหาย จะเป็นการฟ้องดำเนินคดีทางแพ่ง โอกาสที่จะได้ในเงินนั้นมองว่ายาก ควรมีหลักฐาน

ผู้แทน ประธานสหภาพนายความฯ การที่ผู้ร้องมาทราบข้อเท็จจริง เมื่อปี ๒๕๕๗ ควรจะมีประวัติเรื่องอายุความ ในการเรียกร้องทางแพ่ง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ต้องดูแลเรื่องอายุความให้ผู้ร้องด้วยถ้าอายุความไปเรื่อยๆ จะขาดอายุความ เรื่องการฟ้องบังคับคดีทางแพ่งศาลจะต้องพิจารณาตามเอกสารหลักฐาน

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ เรียนเชิญท่านเพื่ออยากทราบว่าวัตถุประสงค์ของท่าน ต้องการให้บริษัท ฮอนด้า รับผิดชอบมากน้อยเพียงใดและส่วนที่จะเรียกร้องค่าเสียหาย เป็นจำนวนเงินเท่าใด อนึ่งอยากทราบข้อเรียกร้องหรือวัตถุประสงค์ของผู้ร้องก่อนในเบื้องต้น

นายประสิทธิ์ฯ (ผู้ร้อง) ต้องการให้บริษัท ฮอนด้า เปลี่ยนรถ เพราะตั้งแต่ซื้อรถยนต์คันนี้มามีปัญหา ตลอดเวลาเสียความรู้สึก ซื้อรถมาเป็นระยะเวลา ๑ ปี เข้าซ่อมตลอดไม่หายขาด ศูนย์บริการก็เข้ามาดูแลแต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงไม่หาย

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม อยากทราบว่ารถยนต์ฮอนด้า รุ่นอะไร ส่วนของคอนโซลหน้ารถหลังจากที่เคยส่งซ่อมยังมีปัญหาเสียงดังเหมือนเดิมอยู่หรือไม่

นายประสิทธิ์ฯ (ผู้ร้อง) ฮอนด้า รุ่น ซิตี หลังจากส่งซ่อมก็ยังดังเหมือนเดิมจนถึงปัจจุบัน

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ภายหลังที่บริษัท ฮอนด้า ส่งมอบรถให้กับผู้ร้องหลังซ่อม ช่างเทคนิคได้พาผู้ร้องไปทดสอบรถก่อนหรือไม่

นายประสิทธิ์ฯ (ผู้ร้อง) พาไปทดสอบ แต่เมื่อรับรถกลับมาใช้ก็ยังมีเสียงดังเช่นเดิม

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ตามที่บริษัท ฮอนด้า ได้ยื่นข้อเสนอในการเปลี่ยนคอนโซลให้ใหม่นั้น ถ้าเปลี่ยนแล้วปัญหาดังกล่าวหายเป็นปกติ ผู้ร้องจะยินยอมหรือไม่

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา การซ่อมในส่วนของการซ่อมต้องดูว่าซ่อมแล้วมันดีขึ้นหรือไม่ แต่เชื่อว่าบริษัท ฮอนด้า สำนักงานใหญ่ สามารถซ่อมให้ดีขึ้นได้ อันนี้แล้วแต่การตัดสินใจของผู้ร้อง

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ขอชี้แจงในกรณีที่เจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทเพื่อที่จะไม่ต้องนำคดีสู่ศาลนั้น อันที่จริงแล้วไม่ต้องเจรจาไกล่เกลี่ยก็ได้ ตัวผู้ร้องยื่นฟ้องต่อศาลด้วยตนเองก็ได้ แต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เสียค่าทนาย เสียค่าขึ้นศาล ซึ่งหากได้ข้อยุติในชั้นไกล่เกลี่ยจะดีกว่าต้องขึ้นศาล แล้วมาดูที่ข้อเรียกร้องที่ผู้ร้องเสนอต่อบริษัท ฮอนด้า ว่าบริษัท ฮอนด้า สามารถช่วยเหลือได้มากน้อยเพียงใด ผู้ร้องก็จะไม่ต้องไปเสียค่าใช้จ่ายในการขึ้นศาล คณะอนุกรรมการฯ ก็ไม่สามารถบังคับให้บริษัท ฮอนด้า ยินยอมตามที่ผู้ร้องเสนอได้ หรือบังคับให้ผู้ร้องยินยอมตามที่บริษัท ฮอนด้า เสนอได้ สุดท้ายถ้าตกลงกันไม่ได้ผู้ร้องก็ต้องไปร้องต่อศาลเอง ในส่วนหนึ่งคิดว่าถ้าสามารถเจรจาทกลงกันได้ก็ยินดีที่จะช่วยเหลือ

/ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ...

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ในการเจรจาครั้งนี้ไม่สามารถสรุปได้ว่าใครผิด เป็นการช่วยกันหาข้อยุติ ในส่วนของรถยนต์เมื่อซื้อมาแล้วใช้งานไม่ได้คณะกรรมการฯ เข้าใจความรู้สึกของผู้ร้องและอยากจะช่วย ในส่วนของ การซ่อมบริษัทใหญ่ ก็คงจะซ่อมให้เต็มที่เพราะต้องรับผิดชอบในเรื่องชื่อเสียงการให้บริการลูกค้า

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ทราบว่า บริษัท ฮอนด้าฯ ได้ไกล่เกลี่ยในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้น ในส่วนของการรับผิดชอบ ไม่ทราบว่าสามารถรับผิดชอบอะไรให้ผู้ร้องได้มากกว่านี้หรือไม่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) ที่ได้เจรจากันล่าสุด ได้ตรวจสอบแล้วว่าชิ้นงานไหนที่ไม่เรียบร้อย ในส่วนของการซ่อมจะมีรถให้ลูกค้าใช้ระหว่างซ่อม การซ่อมจะใช้เวลาประมาณ ๗ วันทำการ โดยดำเนินการส่งอะไหล่ใหม่ทั้งหมด ส่วนหนึ่งได้เจรจากับบริษัท ผู้จำหน่ายเกี่ยวกับการการันตีให้ลูกค้าแล้ว

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ที่บริษัท ฮอนด้าฯ เสนอต่อผู้ร้องนั้น ผู้ร้องยินยอมหรือไม่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) ไม่ยินยอม ไม่ยอมรับในข้อเสนอ

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา เรียนถาม บริษัท ฮอนด้าฯ เคยเจอปัญหาคอนโซนดังแบบนี้หรือไม่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) มีบ้าง ในด้านของการแก้ไข เราแก้ไขหน้าจ่อ ส่วนหนึ่งเกิดจากท่ออากาศแอร์ มีการเปิดตัวทำให้เกิดเสียงดังและแนวขอบที่มีการเปิดตัว ที่มีจะเจอใน ๒ กรณีนี้ทำให้เกิดเสียงดัง

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ผลการซ่อมใน ๒ กรณีที่เจอนั้น ซ่อมแล้วหายดังหรือไม่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) เท่าที่แก้ไขปัญหามา ตรวจสอบแล้ววัสดุมีการเปิดตัวผิดรูป ก็มีการแก้ไขตามจุด ปัญหาที่เกิดขึ้นก็เป็นปกติ

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา เปลี่ยนทั้งหมด หรือเปลี่ยนอะไหล่เป็นตัวๆ

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) เปลี่ยนในส่วนที่เกิดความเสียหาย

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ไม่ได้เปลี่ยนทั้งชุดใช่หรือไม่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) ในส่วนของการซ่อม จะมองในตำแหน่งของคอนโซนถ้าตรงจุดก็สามารถแก้ไขให้ปัญหาดังกล่าวให้เป็นปกติได้

นายประสิทธิ์ฯ (ผู้ร้อง) เมื่อเกิดปัญหา ได้ติดต่อบริษัท ฮอนด้าฯ ทำการแก้ไขมาโดยตลอด แต่ปรากฏว่าเสียงดังยังมีอยู่

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) ในส่วนของคอนโซนแอร์ ช่างเทคนิคตรวจสอบแล้วพบว่า ส่วนนั้นมีเสียงดัง ได้มีการนำรถยนต์ไปทดสอบซึ่งไม่พบเสียงดังและได้ส่งมอบรถให้กับลูกค้า ซึ่งหลังจากวันส่งมอบลูกค้าเดินทางไปต่างจังหวัดและได้แจ้งกับบริษัท ฮอนด้าฯ ว่ารถยังคงมีเสียงดัง

นายประสิทธิ์ฯ (ผู้ร้อง) เสียงดังเกิดขึ้นภายในวันที่ได้รับการส่งมอบรถ เมื่อขับก็เกิดเสียงดัง

บริษัท ฮอนด้าฯ (ผู้ถูกร้องเรียน) ปัญหาดังกล่าวค่อนข้างที่จะจับจุดปัญหาได้ยาก เพราะเกิดขึ้นน้อยครั้งซึ่งความถี่ในการเกิดเสียงดังไม่คงที่ ซึ่งได้แจ้งให้บริษัท ฮอนด้าฯ (สำนักงานใหญ่) ร่วมตรวจสอบ

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ในส่วนของรถยนต์ป้ายแดงที่ซื้อมาแล้วต้องซ่อมมาโดยตลอด รถยนต์ป้ายแดงไม่น่าจะเกิดปัญหา ถ้านำรถเข้าซ่อมจะสามารถซ่อมให้หายเป็นปกติหรือไม่

บริษัท ฮอนด้า (ผู้ถูกร้องเรียน) ขอโอกาสในครั้งนี้ ซึ่งไม่ทราบถึงความถี่ของการเกิดเสียงนั้นมันเพิ่มขึ้นหรือไม่ ในส่วนของบริษัท ฮอนด้า สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จได้ ซึ่งการซ่อมมีรถสำรองให้ลูกค้าใช้ในระหว่างซ่อม ซึ่งถ้ารถเกิดหมดการันตี บริษัท ฮอนด้า ยินดีรับผิดชอบ ตามที่เคยเจรจาตกลงเรื่องของระยะเวลา รับประกันรับประกัน ๔ ปี ๑๒๐,๐๐๐ กิโลเมตร ณ วันนี้มีข้อเสนอเพิ่มเติมเป็น ๕ ปี ๑๔๐,๐๐๐ กิโลเมตร ซึ่งเพิ่มเติม ในส่วนของการรับประกันให้กับลูกค้า

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม โดยส่วนตัวคิดว่าจุดประสงค์หลักของผู้ร้องคือต้องการให้บริษัท ฮอนด้า รับประกันว่าซ่อมแล้วปัญหาดังกล่าวหายเป็นปกติ รถสามารถใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งเชื่อว่าบริษัท ฮอนด้า สามารถ แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ถ้าผู้ร้องนำรถเข้าซ่อม จะเข้าซ่อมได้เมื่อใด

บริษัท ฮอนด้า (ผู้ถูกร้องเรียน) ลูกค้าพร้อมก็สามารถนำรถเข้าซ่อมได้เลย ใช้เวลา ๗ วันทำการ

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ถ้าบริษัท ฮอนด้า ซ่อมแล้วไม่มีเสียงดังเกิดขึ้นอีก ผู้ร้องตกลงหรือไม่

นายประสิทธิ์ (ผู้ร้อง) ขอยื่นข้อเสนอเพิ่มเติม โดยให้บริษัท ฮอนด้า ลดราคาค่ารถลงจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท จากราคาเดิมประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ บาท

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ตามที่ผู้ร้องเสนอนั้น เป็นเงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผู้ร้องเสนอต่อบริษัท ซึ่งบริษัท ฮอนด้า ก็จะต้องนำไปเสนอบริษัท ฮอนด้า (สำนักงานใหญ่) เพื่อพิจารณา

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ บริษัท ฮอนด้า สามารถนำข้อเสนอดังกล่าวไปพิจารณาตามข้อเรียกร้องและ แจ้งให้ทราบในระยะเวลาที่วัน

บริษัท ฮอนด้า (ผู้ถูกร้อง) คาดว่าจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบได้ ไม่เกินวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ถ้าบริษัท ฮอนด้า ตกลงผลการพิจารณาภายในกำหนดระยะเวลา ผู้ร้องยินยอมที่จะนำรถเข้าซ่อมหรือไม่

นายประสิทธิ์ (ผู้ร้อง) ยินยอม

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ขอเรียนถามผู้ร้องว่าในการซ่อม ตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์เรียกร้องส่วนลด ค่ารถจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท นั้นรวมทั้งซ่อมรถใช่หรือไม่ หรือดำเนินการซ่อมอย่างเดียวไม่เกี่ยวกับข้อเรียกร้อง

นายประสิทธิ์ (ผู้ร้อง) ใช่ ประสงค์เรียกร้องส่วนลดค่ารถจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาทพร้อมทั้งซ่อมรถ

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ระหว่างนี้ บริษัท ฮอนด้า นำข้อเสนอที่ผู้ร้องเรียกร้องไปพิจารณา ผลการพิจารณาเป็นเช่นไร กรุณาแจ้งให้ สคบ.จังหวัดนครปฐม ทราบด้วย เพื่อที่สคบ.จังหวัดนครปฐม จะได้นำเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ทราบ

ผู้แทน ประธานสหภาพนายความฯ เมื่อได้ข้อตกลงกันแล้ว ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อเป็นหลักฐานในการเจรจาครั้งนี้

นิติกรชำนาญการ สคบ. ถ้าได้ข้อยุติตามที่ตกลงกันนั้นให้บริษัท ฮอนด้า แจ้ง สคบ.จังหวัดนครปฐม ทราบด้วยและขอฝากในส่วนของการดูแลลูกค้าให้เกิดความมั่นใจที่จะใช้บริการบริษัท ฮอนด้า ต่อไปด้วย

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. สคบ.จังหวัดนครปฐมแจ้งบันทึกข้อตกลงที่ทำขึ้นระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้องต่อ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ทราบ ดังนี้ จากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบ ธุรกิจ โดยผู้ร้องยื่นข้อเรียกร้องเพิ่มเติมคือเรียกร้องให้บริษัทฯ ลดค่ารถยนต์ลงจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท จากราคาเดิม จำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจรับข้อเสนอเพื่อนำไปพิจารณาซึ่งจะทราบผลในวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ถ้าบริษัทฯ ฮอนด้าฯ (สำนักงานใหญ่) ยินยอมตามที่ผู้ร้องสามารถนำรถยนต์เข้าซ่อมได้ทันที

มติที่ประชุม

เห็นด้วย

เลขานุการ

เรื่องที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๘ นายถาวร เกตุแก้ว อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๘๓ หมู่ที่ ๖ ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ขอความเป็นธรรมต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ จังหวัดนครปฐม กรณีเมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๕ ผู้ร้องเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ เซฟโรเลต รุ่น AVEO จากศูนย์บริการ เซฟโรเลต ราชบุรี (ช.เอราวัณ) หลังจากได้รับรถยนต์ประมาณเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๕ เกิดปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้อง ขณะใช้เกิดควันไฟออกจากบริเวณหน้าห้องเครื่อง จากนั้นได้นำรถยนต์เข้าซ่อมที่ศูนย์เซฟโรเลตหลายครั้ง แต่ปัญหาดังกล่าวยังคงอยู่ ซึ่งไม่สามารถกำหนดระยะเวลาซ่อมได้ ส่งผลให้ได้รับความเดือดร้อน ไม่มีรถยนต์ใช้ระหว่างซ่อมและ ไม่เชื่อมั่นในการบริการซ่อมของศูนย์

จากเรื่องราวร้องทุกข์ในข้างต้นเจ้าหน้าที่ สคบ. ประจำจังหวัดนครปฐมได้เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติเรื่องดังกล่าวในวันพุธที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๐.๐๐ น. ตามบันทึกถ้อยคำลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๘ นายถาวร เกตุแก้ว เรียกร้องให้บริษัท เซฟโรเลต เซลล์(ประเทศไทย) รับซื้อรถยนต์คืนและขยายเวลารับประกันต่อไปอีก นางสาวณัฐธิดา หงษ์ศรีสุวรรณ ผู้รับมอบอำนาจจาก บริษัทฯ เซฟโรเลต เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ระบุว่าบริษัทฯ ให้ความช่วยเหลือโดยการขยายเวลาการรับประกันเป็น ๕ ปี หรือ ๑๔๐,๐๐๐ กิโลเมตร (แล้วแต่กรณีใดถึงก่อน) ในส่วนของการรับคืนรถยนต์นั้น บริษัทฯ ไม่สามารถรับคืนรถยนต์คืน ดังกล่าวได้ บริษัทฯ เสนอที่จะนำรถยนต์ของนายถาวร เกตุแก้ว เข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจสอบความผิดปกติของ เครื่องยนต์โดยวิศวกรของบริษัทฯ อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งนายถาวร เกตุแก้ว ยินยอมให้บริษัทฯ นำรถยนต์เข้าตรวจสอบความ ผิดปกติแต่ปัญหาดังกล่าวยังคงเป็นอยู่

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ เรียนให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่า บริษัท เซฟโรเลต เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด แจ้งต่อ สคบ.จังหวัดนครปฐมว่า บริษัทฯ ติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมพิจารณาไกล่เกลี่ยครั้งนี้ได้แต่ทั้งนี้ก็ขอ เจริญกับผู้ร้องในเบื้องต้นก่อนว่าผู้ร้องมีความประสงค์ที่จะให้บริษัทฯ รับผิดชอบอย่างไรบ้าง

นายถาวรฯ (ผู้ร้อง) ซื้อรถยนต์จากบริษัท เซฟโรเลตฯ มาตั้งแต่ปี ๕๕ เกิดอาการไฟลุก หน้าห้องเครื่อง นำรถเข้าศูนย์บริการของบริษัท เซฟโรเลตฯ หนึ่งปีหลังจากซ่อม รถยนต์มีอาการเครื่องดับ ไปซ่อม ที่ศูนย์บริการก็ไม่ได้รับบริการที่ดี ขอบอย่างขอบประตูดองซ่อมอยู่ตลอด บริษัท เซฟโรเลตฯ ก็ดูแลให้ ส่วนของระบบ เบรคก็เสียเปลี่ยนแล้วก็ไม่หาย เบรคไม่อยู่และรู้สึกไม่ได้รับความปลอดภัยในการใช้รถยนต์คันนี้ ซึ่งอยากให้ บริษัท เซฟโรเลตฯ รับซื้อรถยนต์ของตนคืน

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ตามที่ผู้ร้องร้องเรียนตั้งแต่ต้นคือระบบเครื่องสัน บริษัท เซฟโรเลตฯ มีการแก้ไข ให้เรียบร้อยแล้วแต่ปัญหาดังกล่าวยังคงเป็นอยู่ใช่หรือไม่

นายถาวรฯ (ผู้ร้อง)

ยังคงเป็นอยู่ เครื่องยังสันไม่นิ่ง บางทีเครื่องก็ดับ

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ โดยส่วนตัวที่เคยเจอมาในครั้งก่อนๆ ส่วนมากบริษัทอื่นก็จะแจ้งว่าไม่มีมาตรการนโยบายในการซื้อสินรถยนต์ เรียนถามผู้ร้องว่าพอจะมีวิธีการอื่นๆ บ้างหรือไม่ที่ผู้ร้องพึงพอใจ ถ้าบริษัท เซฟโรเลต้าฯ นำไปซ่อมจนไม่เกิดอาการต่างๆแล้ว ในส่วนนี้พอจะเจอหาซื้อตกลงได้หรือไม่

นายถาวรฯ (ผู้ร้อง) ส่งซ่อม ๒ ครั้งแล้ว ช่างจากบริษัท เซฟโรเลต้าฯ (สำนักงานใหญ่) มาซ่อมทุกอย่างใหม่หมดแล้ว แต่ยังไม่สามารถซ่อมได้ หรือบางครั้งซ่อมใช้ได้ประมาณ ๔-๕ เดือนก็กลับมาเป็นอีก ก็ยินดีที่จะให้บริษัท เซฟโรเลต้าฯ นำรถยนต์กลับไปซ่อมใหม่ แต่ไม่มีความมั่นใจในการใช้รถยนต์ แต่ต้องการให้เปลี่ยนเครื่องใหม่ทั้งหมด เพราะน่าจะแก้ปัญหาได้ตรงจุด

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ผู้ร้องเคยยื่นข้อเสนอต่อบริษัท เซฟโรเลต้าฯ หรือไม่ ที่จะเปลี่ยนเครื่องตรงนี้มองว่าเป็นปัญหาทางเทคนิค ควรยื่นข้อเสนอในส่วนของการเปลี่ยนเครื่อง แต่บริษัท เซฟโรเลต้าฯ จะรับข้อเสนอหรือไม่ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของบริษัท เซฟโรเลต้าฯ ต่อไป แต่ส่วนมากจะไม่ยินยอมให้ซื้อสินรถยนต์

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ถ้าจะให้ปัญหาที่เกิดขึ้นหายขาดคิดว่าน่าจะเป็นปัญหาด้านตัวเครื่อง ถ้าเปลี่ยนตัวเครื่อง น่าจะหายเป็นปกติ ผู้ร้องควรยื่นข้อเสนอให้บริษัท เซฟโรเลต้าฯ (สำนักงานใหญ่) เปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ เพราะซ่อมมาหลายครั้งแล้วยังไม่หาย

ผู้ประนีประนอมประจำศาลา ในการซ่อมถ้าบริษัทฯ ซ่อมให้หาย โดยการเปลี่ยนเครื่องใช้ระบบทั้งหมด ผู้ร้องยินยอมหรือไม่

นายถาวรฯ (ผู้ร้อง) ยินยอมแต่หลังจากซ่อมต้องยืดระยะเวลาการรับประกันออกไปด้วย เพื่อเป็นการรับประกันการซ่อม

ผู้แทน ขนส่งจังหวัดนครปฐม ถ้าบริษัท เซฟโรเลต้าฯ ไม่เปลี่ยนเครื่องให้แต่รับประกันว่าสามารถซ่อมให้หาย และขยายเวลาการรับประกัน ผู้ร้องยินยอมหรือไม่

นายถาวรฯ (ผู้ร้อง) ขอดูเงื่อนไขการรับประกันที่บริษัท เซฟโรเลต้าฯ เสนอให้ก่อน

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ตามที่ได้เจรจากับผู้ร้องในเบื้องต้น ผู้ร้องมีวัตถุประสงค์ให้บริษัท เซฟโรเลต้าฯ เปลี่ยนเครื่องยนต์ ซึ่งตามผู้ร้องเสนอมานั้น จะชี้แจงให้บริษัท เซฟโรเลต้าฯ ทราบอีกครั้งในการประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ครั้งต่อไป

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. สคบ. จังหวัดนครปฐม ได้จัดทำบันทึกผลการประชุมพิจารณาซึ่งเนื่องจากผู้ประกอบการกิจการไม่สามารถเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ซึ่งผู้ร้องเรียนมีข้อเสนอเพิ่มเติมโดยให้มีการเปลี่ยนเครื่องยนต์และระบบเกียร์ที่ติดตั้งจากบริษัทฯ ใหม่ทั้งหมด แทนการซื้อสินรถยนต์ ผู้ร้องต้องการที่จะดำเนินการซ่อมกับบริษัท เซฟโรเลต้าฯ (สำนักงานใหญ่) เท่านั้น และขยายเวลาการรับประกันเพิ่มเติม

มติที่ประชุม เห็นด้วย

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่นๆ

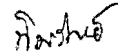
เลขานุการ เรียนท่านประธาน และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ทุกท่าน ขอแจ้งกำหนดการจัดประชุมครั้งต่อไปในวันศุกร์ที่ ๒๖ สิงหาคม เวลา ๑๓.๐๐ น ณ ห้องประชุมชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดนครปฐม เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ อีกจำนวน ๒ เรื่อง และติดตามการดำเนินการของบริษัท ฮอนด้าฯ และบริษัท เซฟโรเลต้าฯ เพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

/อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ...

อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ ขอนัดประชุมคณะกรรมการใกล้เคียงฯ ครั้งต่อไป ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ฝ่ายเลขานุการได้เสนอมานี้ ไม่ทราบว่าคุณคณะกรรมการใกล้เคียงฯ ท่านใดมีข้อเสนอแนะอะไรอีกหรือไม่ ถ้าไม่มีข้อเสนอแนะ ขอปิดการประชุมเพียงเท่านี้

ที่ประชุม รับทราบ

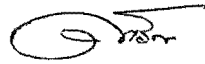
เลิกประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.



ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวทิพย์ ฅมทอง)

เจ้าหน้าที่สื่อสารสอบสวน สคบ.



ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางสาวดาริกา นาคขาว)

นิติกรชำนาญการ