

ลิงก์ดาวน์โหลดข้อมูลประชาสัมพันธ์เตือนภัย
เรื่อง ถูกลมนิรภัยทาคาดะของสภาองค์กรของผู้บริโภค



เร่งบริษัทรถยนต์ 8 ยี่ห้อ เปลี่ยนถุงลมนิรภัย

10 พฤษภาคม 2565



ยี่ห้อ / รุ่น / ปีการผลิต ของรถ ที่ต้องมีการเรียกคืนถุงลมนิรภัย

TOYOTA	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
ALTIS	2001 - 2013
VIOS	2003 - 2004
	2007 - 2013
YARIS	2006 - 2013
CAMRY	2001 - 2006
ALPHARD	2008 - 2014
LEXUS IS	2006 - 2012
LEXUS RX	2015 - 2016

NISSAN	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
MARCH	2010 - 2011
NAVARA	2007 - 2014
TIIDA	2006 - 2012
SUNNY NEO	2000 - 2006
TEANA	2004 - 2008
CEFIRO	2002
ALMERA	2011
X-TRAIL	2004 - 2005

MITSUBISHI	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
TRITON	2005 - 2014
LANCER	2006
DELICA SPACE WAGON	2015
PAJERO	2008 - 2009

MAZDA	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
MAZDA2	2009 - 2014
BT-50	2004 - 2009
CX-9	2009 - 2012
RX-8	2003 - 2006
MAZDA6	2006

BMW	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
1 series	2008 - 2016
2 series	2013 - 2015
3 series	1998 - 2017
4 series	2013 - 2017
5 series	2000 - 2017
6 series	2012 - 2013
X1	2010 - 2017
X3	2005 - 2016
X4	2016 - 2017
X5	2000 - 2018
X6	2008 - 2016
M2	2015 - 2017
M3	2015
M4	2016 - 2017

HONDA	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
ACCORD	1998 - 2000
	2003 - 2012
CITY	1999
	2003 - 2013
CIVIC	2001 - 2014
CR-V	1998 - 2000
	2002 - 2011
	2013
JAZZ	2004 - 2006
	2009 - 2013
FREED	2009 - 2013
BRIO	2012 - 2014
STREAM	2002 - 2004
ODYSSEY	2004 - 2006
AMAZE	2014

CHEVROLET	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
Cruze	2011 - 2015
Sonic	2013 - 2014
Suburban	2007 - 2008
Tahoe	2013

FORD	
รุ่น	รุ่นปี ค.ศ.
RANGER	1998 - 2000
	2004 - 2014
EVEREST	1998 - 2000
	2004 - 2014

จำนวนรถที่ต้องแก้ไข 1,725,816 คัน

จำนวนรถที่แก้ไขแล้ว (ตั้งแต่ พ.ศ. 2558) 1,045,336 คัน

จำนวนรถที่รอแก้ไข 680,480 คัน

ตรวจสอบยี่ห้อ และรุ่นรถยนต์ ที่ต้องเข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัย
<https://bit.ly/39NzQOE>



tcc

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มี.ค. 65 ที่มา : TAIA)

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.) เร่งบริษัทรถยนต์ 8 ยี่ห้อ เปลี่ยนถุงลมนิรภัย ที่ไม่ได้มาตรฐาน

จากกรณีที่มีผู้เสียชีวิตจากการระเบิดของถุงลมนิรภัยขณะเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ในประเทศไทย ซึ่งได้รับการยืนยันจากการชันสูตรว่าเกิดจากเศษโลหะของชิ้นส่วนถุงลมนิรภัยที่ตกมาตรฐาน ยี่ห้อทาคาตะ (Takata) นั้น สอบ.เรียกร้องบริษัทรถยนต์ 8 ยี่ห้อ ให้เปลี่ยนถุงลมยี่ห้ออื่นที่ก่อให้เกิดการสูญเสียถึงชีวิตให้กับผู้บริโภค ซึ่งขณะนี้ ยังมีรถยนต์ในไทยที่ยังใช้งานอยู่ กว่า 600,000 คัน ที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยอันตรายนี้



วันนี้ (10 พฤษภาคม 2565) สารี อ่องสมหวัง เลขาธิการ สอบ. เรียกร้องให้บริษัทรถยนต์ทั้ง 8 บริษัท ได้แก่ ฮอนด้า บีเอ็มดับเบิลว นิสสัน โตโยต้า มิตซูบิชิ มาสด้า เชฟโรเลต และฟอร์ด ที่ขายรถยนต์รุ่นต่าง ๆ ที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยอันตรายยี่ห้อดังกล่าวในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี เร่งดำเนินการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยให้มีความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

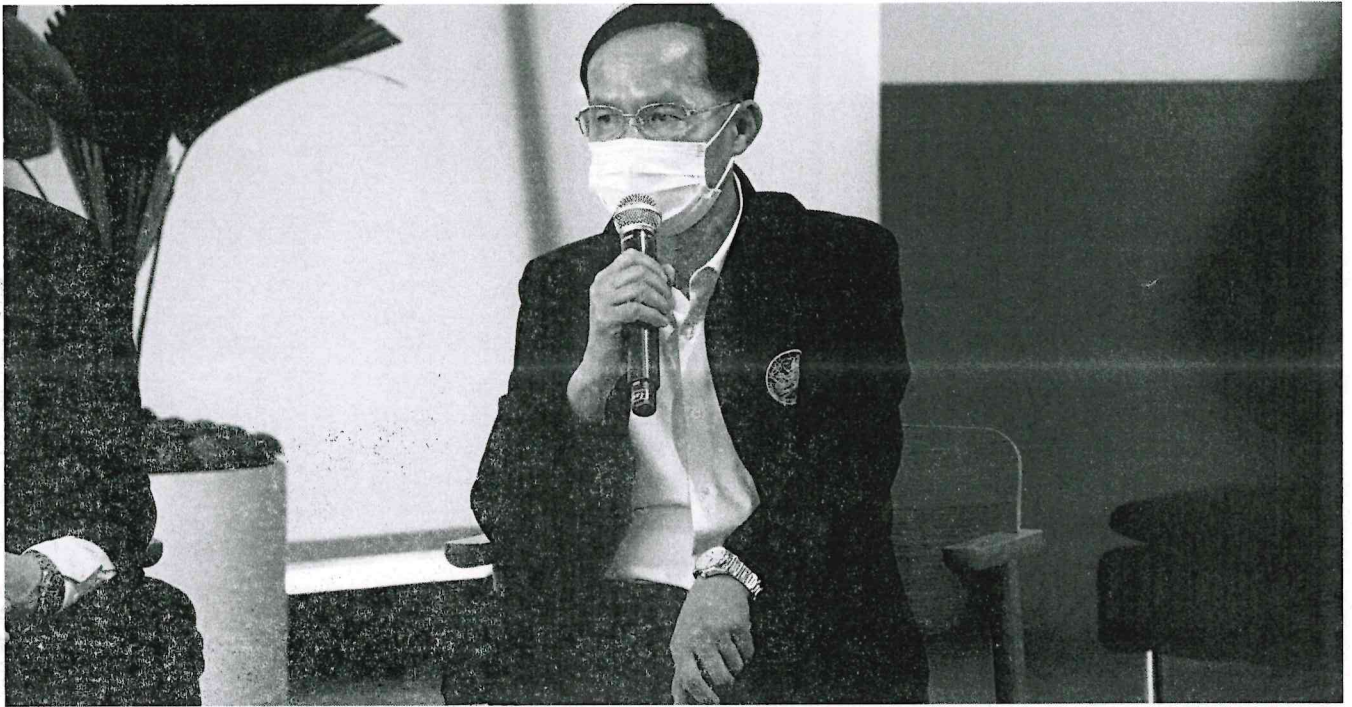
เหตุการณ์การเสียชีวิตจากถุงลมนิรภัยยี่ห้อ ทาคาตะ (Takata) นั้นเกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก และได้มีการเรียกคืนรถจำนวนเกือบ 100 ล้านคันเพื่อเปลี่ยนถุงลมนิรภัยตั้งแต่ปี 2551 ส่วนในประเทศไทยนั้น มีรถหลายยี่ห้อ หลายรุ่น กว่า 1.7 ล้านคัน ที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยดังกล่าว และได้มีการเรียกคืนเพื่อเปลี่ยนถุงลมไปแล้ว แต่ยังมีรถถึง 600,000 คัน ที่ยังไม่ได้รับการเปลี่ยนถุงลม

“ขอแจ้งให้ผู้บริโภครับทราบถึงอันตราย และขอให้รีบดำเนินการตรวจสอบว่า รถของตัวเองเป็นรุ่นที่ต้องถูกเปลี่ยนถุงลมนิรภัยหรือไม่ โดยสามารถตรวจสอบได้จากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สอบ. www.tcc.or.th (หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้านบน) เว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก และเว็บไซต์ www.checkairbag.com”
เลขาธิการ สอบ. กล่าว



ผศ.นพ.สมิทธิ์ ศรีสนธิ หัวหน้าสาขาวิชานิติเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และนายกสมาคมแพทยนิติเวชแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลว่า ที่ผ่านมา ประเทศไทยเคยมีกรณีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ ซึ่งจากการชันสูตรยืนยันได้ว่าเป็นการเสียชีวิตจากชิ้นส่วนที่กระเด็นออกมาจากถุงลมนิรภัยหนึ่งในการชันสูตรศพกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุรถยนต์ที่เคยเกิดขึ้นพบบาดเจ็บผู้เสียชีวิตลักษณะเป็นวงกลมขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 3.5 เซนติเมตรบริเวณกลางหน้าอกด้านบน ลึกไปจนถึงกระดูกสันหลังช่วงคอ และพบชิ้นส่วนโลหะฝังตัวในกระดูกสันหลัง โดยสาเหตุการเสียชีวิตเกิดจากชิ้นส่วนโลหะดังกล่าวที่ทะลุบริเวณคอและหน้าอกส่วนบน ทั้งนี้ ชิ้นส่วนโลหะดังกล่าวมีลักษณะเข้าได้กับชิ้นส่วนของถุงลมนิรภัย ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าเป็นยี่ห้อฮาคาตะ





ชีพ น้อมเศียร ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมยานยนต์ กรมการขนส่งทางบก กล่าวว่า กรมฯ ได้รับรายงาน ปัญหาถุงลมนิรภัยบกพร่องดังกล่าวตั้งแต่เริ่มมีข่าวการประกาศเรียกคืน (Recall) ในต่างประเทศ และจากการตรวจสอบพบรถที่มีถุงลมนิรภัยบกพร่องจำนวนทั้งสิ้น 1,725,816 คัน ในปี 2561 กรมฯ จึงร่วมกับ สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่ใช้รถที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยที่บกพร่อง นำรถไปเปลี่ยนชุดถุงลมนิรภัยได้ฟรี โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งหลังจากติดตามการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถแก้ไขชุดถุงลมนิรภัยไปได้จำนวน 1,045,336 คัน คิดเป็นร้อยละ 60.6 แต่ยังคงเหลือรถอีกจำนวน 680,480 คัน ที่ยังไม่ได้เปลี่ยนถุงลมนิรภัย

ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมยานยนต์ ระบุเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันกำลังเตรียมดำเนินการในระยะที่ 2 คือ บูรณาการข้อมูลที่ยังไม่ได้แก้ไขชุดถุงลมนิรภัยเข้ากับฐานข้อมูลการชำระภาษีของกรมฯ เมื่อรถที่อยู่ในข่ายต้องเปลี่ยนชุดถุงลมนิรภัยชำระภาษีผ่านช่องทางใดก็ตาม จะมีการแจ้งเตือนให้นำรถไปเปลี่ยนชุดถุงลมนิรภัย เพื่อความปลอดภัย โดยคาดว่า ระบบจะสามารถใช้งานได้ภายในปลายปี 2565 นี้ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างนี้ จะใช้สื่อช่องทางต่าง ๆ ของกรมฯ ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของรถได้รับทราบข้อมูลโดยเร็ว

ทั้งนี้ เจ้าของรถสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่าน www.checkairbag.com หรือนำรถเข้าไปที่ศูนย์บริการทุกสาขา หรือติดต่อผ่านฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ของแต่ละบริษัทรถยนต์ หรือติดต่อสายด่วน 1584 เพื่อสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง

สุวัชร ศุภกาญจน์เดชากุล นายกสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ระบุว่า การประกาศเรียกคืนดำเนินการมาระยะหนึ่ง ตั้งแต่ปี 2556 และในปี 2561 ได้ร่วมมือกับกรมการขนส่งทางบก ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์รุ่นที่ถูกเรียกคืน สามารถเข้าไปรับบริการเปลี่ยนชิ้นส่วนถุงลมได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งค่าอะไหล่ และค่าแรงในการเปลี่ยนอะไหล่ แม้ว่าจะเป็นรถที่ไม่ได้เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการเป็นประจำก็สามารถเข้าไปเปลี่ยนได้ นอกจากนี้ สมาคมฯ แลกเปลี่ยนข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์กับกรมการขนส่งทางบก เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กับบริษัทรถยนต์สามารถติดต่อเพื่อแจ้งเตือนให้เจ้าของรถได้ทราบ

นายกสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย กล่าวอีกว่า การรณรงค์ให้ลูกค้าได้รับทราบ และตรวจสอบรถยนต์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ มุ่งหวังส่งต่อความห่วงใย และความปลอดภัยในการใช้ทุกคน เพื่อเป็นการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภคให้มีความปลอดภัย และนำ
การบริการให้กับอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศอย่างยั่งยืน จึงขอความร่วมมือจากสื่อมวลชนทุกภาคส่วน

ร้องเรียน

ช่วยสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงคนได้มากที่สุด



ทั้งนี้ หากผู้บริโภคนำกรณีที่มีปัญหาไปเปลี่ยนถูกลมนิรภัยแต่ถูกเรียกเก็บเงิน หรือไม่สามารถเปลี่ยนสินค้าได้ สามารถร้องเรียนได้ที่ ไลน์ สอบ. @tccthailand โทรศัพท์ 02 239 1839 อีเมล complaint@tcc.or.th หรือกล่องข้อความทางเฟซบุ๊ก สภาองค์กรของผู้บริโภค หรือเว็บไซต์ www.tcc.or.th

#สภาองค์กรของผู้บริโภค #ผู้บริโภค

บทความที่เกี่ยวข้อง

ร้องเรียน

ถูกลมมรณะ ไม่เปลี่ยนเสียงตาย

27 ตุลาคม 2565



สภาองค์กรของผู้บริโภค พบเหยื่อถูกลมมรณะเพิ่ม เผยปัจจุบันยังมีรถยนต์ที่ไม่ได้เปลี่ยนถุงลมนิรภัยอันตราย อีก 616,184 คัน ชี้อายุ 12 ปี ถึงจะเรียกคืนหมด เรียกร้องหน่วยงานกำหนดเป็นวาระแห่งชาติ ค่ายรถรุกเตือนภัยและประชาสัมพันธ์ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

จากการที่สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) เรียกร้องให้บริษัทรถยนต์จำนวน 8 ยี่ห้อ เร่งเปลี่ยนถุงลมนิรภัยให้กับลูกค้า โดยเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2565 ที่ผ่านมา สภาองค์กรของผู้บริโภค ระบุในการแถลงข่าวว่าถุงลมนิรภัยยี่ห้อทาคาตะ (Takata) เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งหลายประเทศทั่วโลกได้เรียกรถยนต์คืนและเปลี่ยนถุงลมนิรภัยให้แล้ว ขณะที่ในประเทศไทยยังเหลือรถยนต์กว่าหกแสนคันที่ยังไม่ได้รับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัย

ดังนั้น สภาองค์กรของผู้บริโภคจึงเรียกร้องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เรียกคืนสินค้า 'สินค้าไม่ปลอดภัย' โดยผลักดันให้รถยนต์ที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยยี่ห้อดังกล่าว ต้องได้เปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่เพื่อ



ร้องเรียน

ความปลอดภัย และ สคบ. ได้ดำเนินการผลักดันให้บริษัทรถยนต์ 8 ยี่ห้อ เรียกคืนรถยนต์ทุกคันที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยยี่ห้อฮาคาตะเข้าเปลี่ยนถุงลมใหม่เพื่อความปลอดภัย รวมถึงให้บริษัทรถยนต์แต่ละบริษัทประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้บริโภคทราบถึงอันตรายหากไม่นำมาเปลี่ยน และต้องรายงานความคืบหน้าทุกเดือนนั้น

วันนี้ (27 ตุลาคม 2565) สภาองค์กรของผู้บริโภค จัดแถลงข่าว ‘พบเหยื่อถุงลมมรณะเพิ่ม เผยยอดรถเสี่ยงตายร่วม 6 แสนคัน’ เพื่อเรียกร้องให้ สคบ. หน่วยงานกำกับดูแล และบริษัทรถยนต์ 8 บริษัท เร่งเรียกคืนรถยนต์ที่เข้าข่ายต้องเปลี่ยนถุงลมนิรภัยเข้ามาเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่โดยเร็ว

รวมทั้งขอให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กับทั้ง 8 บริษัทรถยนต์เมื่อผู้ประกอบการไม่รายงานผลจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานให้กับ สคบ. หลังลงนามในบันทึกความตกลง (MOU) กับกรมขนส่งทางบก เนื่องจากที่ผ่านมาการเรียกคืนรถยนต์เพื่อเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่ยังมีความล่าช้าอยู่

โสภณ หนูรัตน์ หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภค กล่าวว่า จากข้อมูลของสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยที่เปิดเผยออกมาตั้งแต่ช่วงหลังการแถลงข่าวเมื่อต้นเดือนพฤษภาคม 2565 ที่ผ่านมา จนถึงวันที่ 11 ตุลาคม 2565 พบว่า ในระยะเวลา 5 เดือน มีรถยนต์ที่เข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยเพิ่มเติมจำนวน 21,155 คัน เฉลี่ยวันละ 141 คัน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.3 ของจำนวนรถทั้งหมด และทำให้ปัจจุบันมีรถยนต์จำนวน 616,184 คัน ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข

“หากลองคำนวณจำนวนเวลาในการเรียกคืนรถยนต์ที่เข้าข่ายต้องเปลี่ยนถุงลมนิรภัยทั้งหมดในประเทศไทย จะต้องใช้เวลาถึง 4,370 วันหรือประมาณ 12 ปีเลยทีเดียว จึงเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ภาครัฐและบริษัทรถยนต์จำเป็นต้องแก้ไขอย่างจริงจัง เพราะที่ผ่านมามีความล่าช้าและผู้บริโภคยังพบปัญหาหลาย ๆ อย่าง ทั้งถูกเรียกเก็บเงินหรือถูกปฏิเสธที่จะได้รับการเปลี่ยน จนอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตได้” โสภณ กล่าว

อย่างไรก็ตาม จากการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ Consumer Reports พบว่า ยังมีข้อมูลของบริษัทรถยนต์ที่ถูกเรียกคืนเพื่อรับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยนอกเหนือจาก 8 ยี่ห้อในประเทศไทยอีก ได้แก่ Jaguar Land Rover Subaru Tesla Volkswagen Audi Mercedes-Benz Lexus เป็นต้น และหากบริษัทรถยนต์เหล่านี้มีรถยนต์รุ่นที่มีปัญหาถุงลมนิรภัยวางจำหน่ายภายในประเทศไทย อาจหมายถึงยังมีรถยนต์จำนวนมากกว่าหกแสนคันในประเทศไทยยังไม่ได้รับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัย

ดังนั้น สภาองค์กรของผู้บริโภคจึงเรียกร้องให้บริษัทรถยนต์ทุกยี่ห้อตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบเพื่อที่จะได้นำรถยนต์เข้าไปเปลี่ยนถุงลมนิรภัยเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รวมถึงขอให้ สคบ. กรมการขนส่งทางบก และสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยประสานงานกับอู่รถยนต์ต่าง ๆ เพื่อให้รับทราบข้อมูลของถุงลมนิรภัยที่มีปัญหา เนื่องจากพบว่ามีกรณีที่ผู้บริโภคเสียชีวิตจากถุงลมนิรภัยที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ในรถยนต์ที่เข้าซ่อมในอู่รถยนต์ด้วย

ด้าน ผศ.นพ.สมิทธิ์ ศรีสนธิ์ หัวหน้าสาขาวิชานิติเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และนายกสมาคมแพทยนิติเวชแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ขณะนี้ในประเทศไทยมีกรณีผู้ที่ได้ขึ้นส่วนที่กระเด็นออกมาจากถุงลมนิรภัยทั้งหมด 3 ราย โดยจากการชันสูตรพลิกศพของผู้

ร้องเรียน

รับการยืนยันว่าเกิดจากชิ้นส่วนจากถุงลมนิรภัยจริง ส่วนอีกหนึ่งรายเป็นรายที่เศษโลหะของถุงลมกระเด็นเข้าไปที่GRAM จนเกือบทำให้เสียชีวิต ปัจจุบันผู้เสียหายรายนี้ตาบอดและหูข้างขวาไม่ได้ยินเสียง

ผศ.นพ.สมิทธิ กล่าวอีกว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน รวมทั้งผลักดันให้ผู้ที่มีรถยนต์ที่ติดตั้งถุงลมคาร์บอนไดออกไซด์ได้เปลี่ยนถุงลมใหม่โดยเร็ว เพื่อไม่ให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากถุงลมนิรภัยที่ควรเป็นอุปกรณ์เพื่อการช่วยชีวิตเพิ่มขึ้นอีก

อย่างไรก็ตาม มีการตั้งข้อสังเกตถึงวิธีการตรวจสอบที่ผู้บริโภคจะสามารถตรวจสอบได้อย่างไรว่ารถยนต์ของตัวเองได้รับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยแล้วจริงหรือไม่ เพราะที่ผ่านมามีตัวอย่างของผู้เสียชีวิตจากการได้รับอันตรายจากชิ้นส่วนของถุงลมนิรภัย แต่เมื่อตรวจสอบกลับพบว่ารถยนต์ของผู้เสียชีวิตได้รับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยไปแล้ว

นอกจากนี้ ผศ.นพ.สมิทธิ ฝากถึงผู้บริโภคว่า เมื่อทราบข่าวการเรียกคืนให้เปลี่ยนถุงลมนิรภัยแล้วต้องช่วยกันกระจาย ช่วยส่งต่อ หรือบอกต่อให้กับคนอื่นถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตได้จากอุบัติเหตุธรรมดา

ด้าน ดร.ไพบุลย์ ช่วงทอง ประธานอนุกรรมการด้านสินค้าและบริการทั่วไป สภาองค์กรของผู้บริโภค กล่าวว่า ในต่างประเทศ เมื่อมีรถยนต์ยี่ห้อใด ๆ มีปัญหาหรือมีความชำรุดบกพร่อง หน่วยงานกำกับดูแลจะออกประกาศหยุดจำหน่ายรถยนต์ที่มีปัญหาทันที ลำดับต่อมาคือการแจ้งหน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และจะมีการแจ้งเตือนสินค้าไม่ปลอดภัย ให้ลูกค้าเข้ามาซ่อมแซม แต่หากไม่สามารถซ่อมแซมได้จะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ หรือคืนเงินให้ผู้บริโภค

อย่างไรก็ตามการแจ้งเตือนให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลการเรียกคืนของหน่วยงานกำกับดูแลหรือบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ จะมีการเผยแพร่ข้อมูลการเรียกคืนที่ชัดเจน ขณะที่การเผยแพร่ข้อมูลการเรียกคืนรถยนต์ในประเทศไทยมักจะเข้าถึงได้ยาก มีการประชาสัมพันธ์เป็นบางช่วง ไม่ต่อเนื่อง จนทำให้ผู้บริโภคเข้าไม่ถึงข้อมูล

ทั้งนี้ เหตุผลที่ในต่างประเทศเอาจริงเอาจังกับการเรียกคืนเกิดจากกระบวนการยุติธรรมที่เข้มแข็ง เป็นผลให้บริษัทต่าง ๆ ตระหนักและพยายามไม่สร้างปัญหาให้บริษัทตัวเอง หรือแม้แต่การที่รัฐพยายามออกกลไกหรือมาตรการออกมากำกับดูแลให้บริษัทต้องเร่งซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าคืนให้ผู้บริโภค

เช่น การมีกฎหมายที่เกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของสินค้าโดยเฉพาะ จึงทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยเยียวยาที่รวดเร็ว ซึ่งในประเทศไทยนั้นกำลังมีการผลักดันร่างกฎหมายความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า หรือที่เรียกกันว่า Lemon Law เช่นเดียวกัน ในอนาคตหากมีการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

“ประเทศไทยมีโครงสร้างของหน่วยงานที่กำกับดูแลอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ปัจจุบันยังขาดกลไกการทำงานแบบบูรณาการในการติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์ในการจัดการปัญหาทั้งระบบ

ดังนั้น จึงเห็นว่าภาครัฐต้องผลักดันกฎหมาย และทำหน้าที่กำกับดูแลให้เข้มข้น โดยเฉพาะสินค้าหลังอนุญาตให้วางจำหน่าย (Post-Marketing) อีกทั้งควรเพิ่มความสามารถของภาคประชาสังคมในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้มีความครอบคลุมมากกว่านี้ เพื่อทำให้รถยนต์กว่า 6 แสนคันที่ยังไม่ได้เปลี่ยนถุงลม

ร้องเรียน

นิรภัยได้รับการแก้ไข ไม่เป็นระเบิดเวลาที่ติดอยู่กับผู้บริโภค” ดร.ไพบุลย์ กล่าว

ขณะที่ ผศ.วรวิทย์ อ่อนน้อม อาจารย์สาขาวิชาการสร้างสรรค์คอนเทนต์ดิจิทัล วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต กล่าวว่า สิ่งที่พบในการประชาสัมพันธ์ของบริษัทรถยนต์ขณะนี้ คือ แต่ละบริษัทมีการประชาสัมพันธ์ในประเด็นการเรียกคืนรถยนต์เข้ามาเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่ แต่ยังไม่มีความจริงจังหรือความต่อเนื่องเมื่อเทียบกับที่ประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต เห็นได้จากการประชาสัมพันธ์เป็นช่วง ๆ หรือการเข้าถึงที่ซับซ้อนและทำให้เกิดความไม่สะดวกกับผู้บริโภค

แต่ในทางปฏิบัติแล้วเมื่อผู้ใช้บริการเข้าสู่หน้าเว็บไซต์หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะมีการแสดงข้อมูลประชาสัมพันธ์บริการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและง่ายต่อการหาข้อมูล รวมถึงประเด็นที่บริษัทรถยนต์อาจเกรงว่าการเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้บริโภคมาเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์เชิงลบกับบริษัทในประเด็นสินค้าไม่มีคุณภาพ จึงอาจทำให้ไม่เห็นการประชาสัมพันธ์ของบริษัทรถยนต์ที่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร

“แทนที่จะมองว่าการสื่อสารให้ผู้บริโภคกลับมาเพื่อแก้ไขและเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่เป็นภาพเชิงลบสำหรับบริษัท อยากให้บริษัทรถยนต์คิดว่าต้องพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส มองเป็นเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทุกคน โดยการคำนึงและแสดงความห่วงใยต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ผ่านการสื่อสารเรื่องการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยให้มากยิ่งขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นตามมา คือ ผู้บริโภคจะหันกลับมาหาบริษัท เพราะรู้สึกว่าเขาได้รับการดูแลในฐานะของลูกค้าคนหนึ่ง สิ่งนี้จะเป็นการสร้างคุณค่าการสื่อสารเชิงภาพลักษณ์ (Value) ที่บริษัทรถยนต์จะได้จากความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากผู้บริโภค (Brand Loyalty) ซึ่งเป็นมูลค่าที่นับไม่ถ้วนและมีมูลค่ามากกว่าตัวเงินอีกด้วย” ผศ.วรวิทย์ กล่าว

ผศ.วรวิทย์ กล่าวอีกว่า มีความเชื่อมั่นว่าถ้าข้อมูลถึงมือผู้บริโภค ก็จะเกิดการย้อนคิดและไปตรวจสอบรถยนต์ของตัวเอง แต่ปัญหาขณะนี้คือข้อมูลไม่ไปถึงผู้บริโภค การทำให้ข้อมูลถูกเผยแพร่ออกไปอย่างกว้างนั้นและการจะทำให้บริษัทตระหนักถึงเรื่องความปลอดภัยและส่งต่อไปยังผู้บริโภค จำเป็นต้องสื่อสารแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

โดย ผศ.วรวิทย์ เน้นย้ำว่าการสื่อสารต้องทำให้เกิดการ ‘ตระหนักรู้’ ตื่นตัว ตรวจสอบ และนำไปสู่การแก้ไข’ ซึ่งต้องเริ่มจากหน่วยงานกำกับดูแล อาทิเช่น กรมการขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ

แม้แต่รัฐบาลกลาง ที่จะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดเรื่องการเรียกคืนรถยนต์เข้ามาเปลี่ยนถุงลมนิรภัยใหม่เป็นวาระข่าวสารแห่งชาติ (Agenda Setting) โดยอย่าทำเพียงคิดว่าเป็นบทบาทหรือเป็นวาระที่ต้องทำในช่วงนั้น เพื่อให้มีการออกแบบ วางแผนอย่างเป็นระบบ รวมถึงสื่อสารทุกช่องทาง ทั้งสื่อดั้งเดิมและออนไลน์

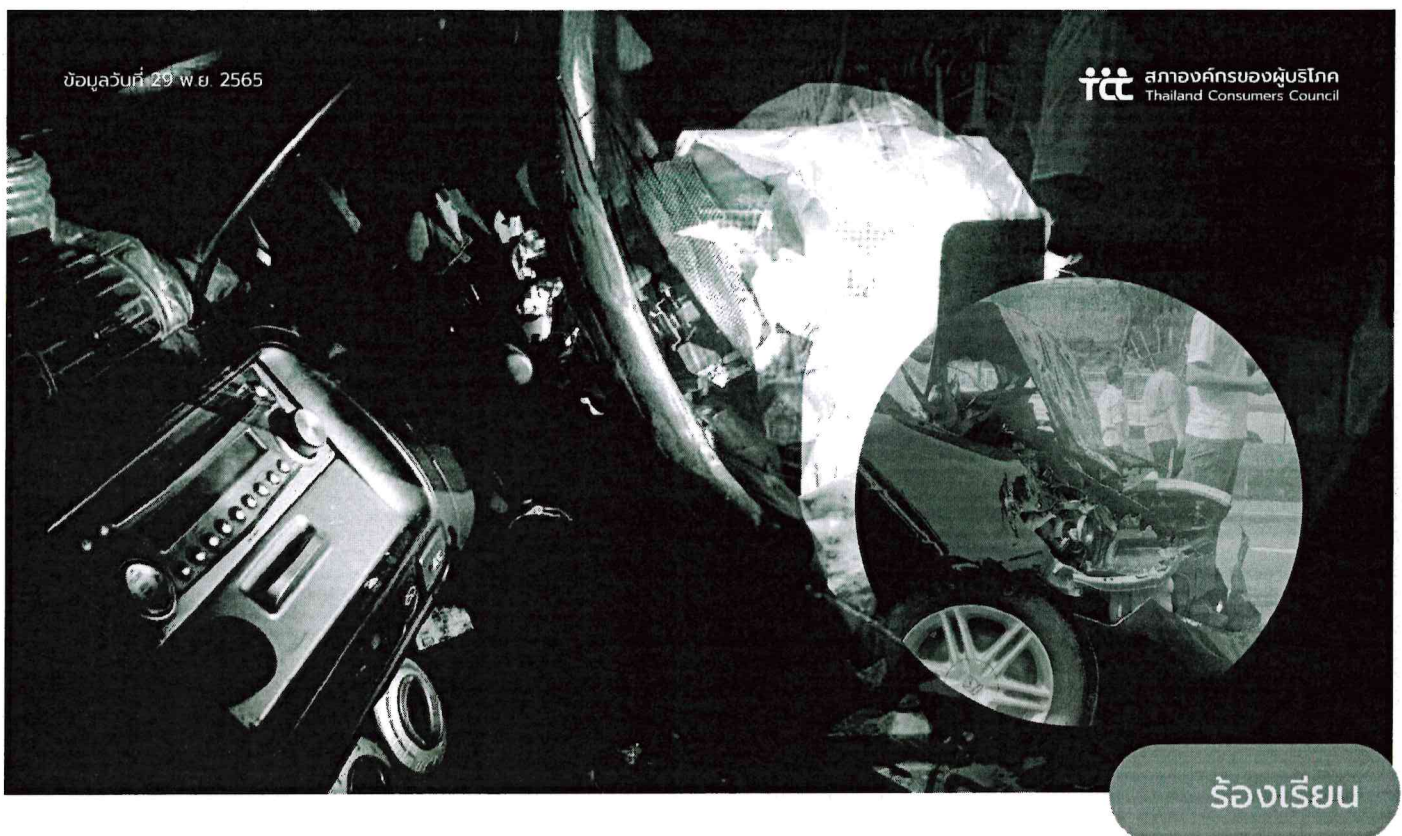
อีกทั้งต้องสื่อสารกับสื่อมวลชนเพื่อให้เรื่องนี้ถูกพูดถึงอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง หลังจากนั้นบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ จะต้องออกมาสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวเองโดยการประชาสัมพันธ์ ที่ตามมา คือ ผู้บริโภคจะเริ่มขยับตาม และหันกลับไปสำรวจ ตรวจสอบรถยนต์และความปลอดภัยในการขับขี่ของตัวเอง รวมไปถึงการเริ่มออกมาทวงสิทธิผู้บริโภคในฐานะผู้ใช้งานที่จะต้องได้รับความปลอดภัยและต้องได้รับการดูแลจากบริษัทรถยนต์

ร้องเรียน

ผู้บริโภคสามารถเข้าไปตรวจสอบว่ารถยนต์เข้าข่ายที่ต้องเปลี่ยนถุงลมนิรภัยหรือไม่ได้ที่ www.checkairbag.com เว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก หรือเว็บไซต์ tcc.or.th (เว็บไซต์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค) หรือนำรถยนต์เข้าไปตรวจสอบได้ที่ศูนย์บริการทุกสาขา หรือสามารถติดต่อสายด่วน 1584 ของกรมการขนส่งทางบก เพื่อสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบว่ารถยนต์เข้าข่ายต้องเปลี่ยน สามารถติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ของแต่ละบริษัทรถยนต์ เพื่อนำเข้าไปเปลี่ยนถุงลมนิรภัยได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

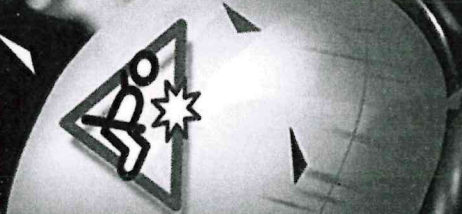
อย่างไรก็ตาม หากพบปัญหาการถูกปฏิเสธไม่รับเปลี่ยนถุงลมนิรภัย หรือถูกเรียกเก็บค่าบริการ หรือพบปัญหาอื่น ๆ สามารถร้องเรียนไปยัง สคบ. ที่เบอร์สายด่วน 1166 และสามารถร้องเรียนออนไลน์ได้ที่เว็บไซต์ complaint.ocpb.go.th หรือ ร้องเรียนกับสภาองค์กรของผู้บริโภค ผ่านช่องทางออนไลน์ที่เว็บไซต์ tcc.or.th หรือโทรศัพท์ 02 239 1839 กด 1

บทความที่เกี่ยวข้อง



การประชาสัมพันธ์เรื่อง การเรียกคืนรถยนต์ที่เข้าข่ายต้องเข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัยแก่ผู้บริโภค

<https://www.tcc.or.th/category/product/>



ถุงลม (ไม่) นิรภัย

อุปกรณ์สำหรับ... **ช่วยชีวิต**
ที่คุณไม่คิดว่าอันตราย

ตรวจสอบยี่ห้อ และรุ่นรถยนต์
ที่ต้องเข้ารับการเปลี่ยนถุงลมนิรภัย

<https://bit.ly/39NzQOE>



Scan

สภาองค์กรของผู้บริโภค ☎ 02-239-1839 Email : contact@tcc.or.th

ถึงผู้บริโภค 26 ก.ค. 2565



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council



**เหลือรถกว่า 670,000 คัน
ต้องเปลี่ยนถุงลมอันตราย**

สภาผู้บริโภค ร้องทุกข์ได้ที่ ☎ 02-239-1839 | Email : complaint@tcc.or.th

ถึงผู้บริโภค 04 พ.ย. 2565



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council



ช่วยชีวิต 3 บาทเจ็บ 1
จากเหตุถุงลมนิรภัยระเบิด
เร่งเจ้าของรถยนต์ 8 ยี่ห้อรับเปลี่ยน

สภาองค์กรของผู้บริโภค ☎ 02 239 1839 Email : contact@tcc.or.th

ถึงผู้บริโภค 10 พ.ค. 2565



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council



สภาองค์กรของผู้บริโภค
**เร่งบริษัทรถยนต์ 8 ยี่ห้อ
เปลี่ยนถุงลมนิรภัย**

สภาองค์กรของผู้บริโภค ☎ 02-239-1839 | Email : contact@tcc.or.th