การใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง

นำเสนอเมื่อ : 5 พ.ค. 2552

เน็ตห่วยก็ร้องเรียนได้

เขียนโดย Consumerthai

Friday, 31 October 2008

การ เรียกร้องให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว นอกจากระบบกฎหมายที่มีประสิทธิภาพแล้ว การตื่นตัวของผู้บริโภคเองก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะสินค้าบริการที่มีความซับซ้อน เช่น การให้บริการอินเตอร์เน็ตซึ่งมีผู้ร้องเรียนเป็นจำนวนมาก

สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) แจ้งว่า ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคว่า ได้สมัครใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แบบเหมาจ่ายรายเดือน แต่กลับไม่สามารถใช้งานได้เร็วตามที่บริษัทโฆษณาไว้ สายหลุดบ่อย และยังเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนแบบเหมาจ่ายอยู่ทุกเดือน

เรื่องนี้ **นายประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา** ผู้อำนวยการ สบท. กล่าวว่า กฎหมายระบุไว้ชัดเจนว่า ผู้ให้บริการต้องให้บริการโทรคมนาคมเป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพที่โฆษณาไว้ หากไม่สามารถให้บริการได้ตามที่โฆษณาไว้ ผู้ให้บริการต้องรับภาระพิสูจน์ขอเท็จจริงของผู้บริโภค และดำเนินการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น อีกทั้งกรณีเกิดเหตุขัดข้องจนส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้บริการได้ตาม ปกติ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว โดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องกับผู้บริโภค

นาย ประวิทย์กล่าวอีกว่า ที่ผ่านมาได้มีผู้ร้องที่สมัครใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แล้วประสบปัญหาดังกล่าว ทางบริษัทก็ได้ดำเนินการแก้ไขโดยเปลี่ยนคู่สายเคเบิลตามทาง เคเบิลปลายทาง พร้อมทั้งได้ตรวจสอบความเร็วอินเตอร์เน็ตจนสามารถใช้บริการได้ความเร็วตาม ปกติ พร้อมทั้งได้ลดค่าบริการให้เป็นเวลา 2 เดือนในระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง

ปัจจุบันมีบริษัทผู้ให้บริการ อินเตอร์เน็ตในประเทศไทยอยู่อีกหลายราย เช่น ทีทีแอนที ทรูอินเตอร์เน็ต ซีเอสล็อคอินโฟ เคเอสซี สามารถ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญก็คือ เมื่อซื้อสินค้าผู้บริโภคจะต้องเก็บหลักฐานคือ ใบเสร็จและแผ่นพับโฆษณาไว้ทุกครั้ง หากเกิดปัญหาก็สามารถดำเนินการร้องเรียนเพื่อให้เกิดการเยียวยาแก้ไขได้

ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาสามารถร้องเรียนปัญหาดังกล่าวได้ที่ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 0-2248-3734-7 หรือ ร้องเรียน Online ได้ที่ http://www.consumerthai.org/complaint