WWW.ETDA.OR.TH · ETDA THAILAND
ETDA สพธอ

Checklist
รู้ทันซื้อขายออนไลน์

ชื่อเรื่อง Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์

ISBN 978-616-7956-30-5

พิมพ์ครั้งที่ 1 มกราคม 2561

พิมพ์จำนวน 2,000 เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

จัดพิมพ์และเผยแพร่โดย

สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี)
ชั้น 20 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์: 0 2123 1234 โทรสาร : 0 2123 1200

คำนำ

ยุคนี้ การทำธุรกรรมออนไลน์อย่างการซื้อของออนไลน์หรือการจ่ายเงินผ่านอินเทอร์เน็ตกลายเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวันของเราไปแล้ว เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานโทรศัพท์มือถือและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงและเร็วขึ้น อีกทั้งรัฐบาลก็มีนโยบายเร่งผลักดันให้คนไทยในทุกพื้นที่ได้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง ทำให้ใคร ๆ หันมานิยมซื้อของและจ่ายเงินออนไลน์มากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะง่าย ประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทาง อีกทั้งสามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

อย่างไรก็ตาม **ผลสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ก็พบว่า คนบางส่วนยังไม่กล้าหรือไม่มั่นใจกับการซื้อของทางออนไลน์** เพราะกลัวโดนหลอก หรือเคยได้ยินข่าวที่ไม่ดีเกี่ยวกับชอปปิงทางออนไลน์ ขณะที่บางส่วนคือกลุ่มที่เคยซื้อสินค้าทางออนไลน์แล้วประสบปัญหา และไม่รู้จะไปร้องเรียนหรือพึ่งพาหน่วยงานใดในการให้ความช่วยเหลือ

“Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์” ฉบับนี้ ETDA จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นตัวช่วยหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคยุคใหม่ สามารถซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ในฐานะที่ ETDA เป็นหน่วยงานหลักที่ผลักดันธุรกรรมออนไลน์รวมทั้งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีคอมเมิร์ซของประเทศโดยตรง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง สาเหตุและปัญหาจากการซื้อสินค้าทางออนไลน์ สิทธิหน้าที่และกฎหมายที่ผู้บริโภคควรรู้ ข้อควรระวังในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ ทั้งก่อนซื้อและขณะซื้อ และเมื่อเกิดปัญหาแล้วจะดูแลตัวเองอย่างไร รวมทั้งยังได้ยกตัวอย่างกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับตัวเองและผู้อื่นได้อย่างมั่นใจ

เมื่อทุกคนรู้เท่าทัน ย่อมเกิดความเชื่อมั่น และร่วมกันผลักดันให้ธุรกิจอีคอมเมิร์ซของไทย เติบโตขึ้นได้ทั้งปริมาณและมูลค่า

(สุรางคณา วายุภาพ)
ผู้อำนวยการ
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
กันยายน 2560

กำกับตลาดดิจิทัลให้เป็นธรรม

สองปีซ้อนที่สหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumers International) ร่วมกับองค์กรผู้บริโภคทั่วโลก กำหนดให้วันสิทธิผู้บริโภคสากล (World Consumer Rights' Day) ซึ่งตรงกับวันที่ 15 มีนาคมของทุกปี เป็นประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากธุรกิจออนไลน์ เพื่อสร้างความมั่นใจและความยุติธรรมให้แก่ผู้บริโภค(Building a Digital World Consumers Can Trust) ในปี พ.ศ. 2560 สู่ "การกำกับตลาดดิจิทัลให้เป็นธรรม" (Making digital marketplaces fairer) ในปี 2561

อีคอมเมิร์ซได้เปลี่ยนวิถีชีวิตทุกคน ผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต สามารถชำระเงินซื้อข้าวของเครื่องใช้บริการได้ทั่วโลก แม้แต่ เครื่องใช้ส่วนตัว เครื่องใช้ในบ้าน อุปกรณ์ดนตรีเพื่อนำไปใช้ จองบริการขนส่งและที่พัก; หรือซื้อตั๋วเข้าร่วมกิจกรรม

สำหรับในประเทศไทย มูลค่า e-Commerce ในปี 2559 รวมทั้งสิ้น 2,560,103.36 ล้านบาท ขณะที่งบโฆษณาดิจิทัลในปี 2559 มีมูลค่า 9,477 ล้านบาท คาดว่า ปี 2560 จะทะลุหมื่นล้านขึ้นไป

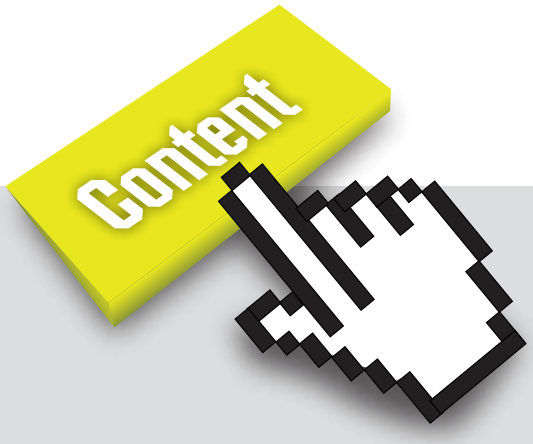
อย่างไรก็ตาม ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของการซื้อขายออนไลน์ ได้ทำให้เกิดปัญหาสำคัญกับผู้บริโภค เช่น การหลอกลวง ซื้อของแล้วไม่ได้ของ ไม่ได้เงินคืนหรือถึงแม้ได้เงินคืนก็แสนยากเย็น เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดพลาดขึ้น ถูกหลอกลวง ฉ้อโกง หรือโฆษณาเกินจริง เป็นเท็จ โอ้อวดสรรพคุณ จะได้รับการชดเชยเยียวยาเป็นอย่างดี หรือถูกจัดการจากหน่วยงานอย่างทันท่วงที ด้วยเหตุนี้เชื่อว่า การเคลื่อนไหวของขบวนการผู้บริโภคทั่วโลก จะสามารถทำให้เกิดการกำกับตลาดดิจิทัลที่เป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคเพิ่มขึ้น

Checklist
รู้ทันซื้อขายออนไลน์

หนังสือ Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์ เล่มนี้ จะช่วยให้ผู้บริโภคเข้าใจเท่าทัน และมีแนวทางสำหรับการตรวจสอบก่อนการซื้อขายออนไลน์มากขึ้น รวมทั้งมั่นใจ ว่าจะปลอดภัย ได้รับความเป็นธรรมและความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหา

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ต้องขอขอบคุณคุณสุรางคณา วายุภาพ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ/ETDA) และทีมทุกคนที่ทำให้คู่มือผู้บริโภคเล่มนี้เป็นจริง ขอบคุณหัวหน้าทีมวิจัย คุณโสภิดา วีรกุลเทวัญ และคณะ อาจารย์อัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์และคุณแพรว เรืองสวรรค์ ที่ช่วยจัดทำเนื้อหาหนังสือให้น่าอ่านสำหรับผู้บริโภค

(สารี อ๋องสมหวัง)
เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
กันยายน 2560



Checklist
รู้ทันซื้อขายออนไลน์

บทนำ ผู้บริโภคในโลกออนไลน์ ซื้อง่ายจ่ายเร็ว 11

ซื้อสินค้าออนไลน์หรือการซื้อของทางอี-คอมเมิร์ซ คืออะไร

บทที่ 1 ก่อนซื้อของออนไลน์ อาจพลาดง่าย ๆ ถ้าไม่ระวัง 22

รู้หน้าที่ รู้สิทธิของผู้บริโภคในโลกออนไลน์

รู้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง

สินค้าออนไลน์ ซื้อได้แค่ปลายนิ้ว

เข้าใจรายละเอียดสินค้า ดูราคามาตรฐาน

ระบบติดตามตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้า

สินค้าสุขภาพแบบใด ต้องใส่ใจเช็ค กับ อย.

ตรวจสอบประวัติร้านค้า เสียเวลาไม่เสียเงินฟรี

บทที่ 2 ซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้อง “เอ๊ะ!” 60

ขณะช่องทางซื้อ-ขายออนไลน์อะไรบ้าง

ก่อนส่งคำสั่งซื้อ ให้ตรวจดู URL

ช่องทางการสั่งซื้อหรือติดต่อกับผู้ขาย

ร้านค้ามีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา

รูปแบบในการชำระเงิน

วิธีสืบค้นรายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทาง อี-เพย์เม้นท์

สรุปยอดรวม ระยะเวลาส่งของ ต้องดู!

ข้อควรระวังขณะซื้อสินค้า

บทที่ 3 หลังซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้องตรวจสอบ 82

การติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าและการรับสินค้า

การบอกเลิกสัญญาเพื่อขอเงินคืน

การส่งคืนสินค้า

วิธีการร้องเรียน กรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้

รับสินค้าเมื่อสั่งซื้อแล้ว

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

บทที่ 4 เรื่องน่ารู้ ของนักช้อปออนไลน์ 96

Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์

“ตั้งสติก่อนโพสต์เกี่ยวกับสินค้า

กรณีตัวอย่างและแนวทางแก้ไขปัญหาของนักช้อปออนไลน์

เกมแบบทดสอบ : คุณเป็นผู้บริโภคในโลกออนไลน์ 4.0 หรือไม่ 132

บทนำ

ผู้บริโภคในโลกออนไลน์ ซื้อง่ายจ่ายเร็ว

ผู้บริโภคในโลกออนไลน์ ซื้อง่ายจ่ายเร็ว

เพราะดิจิทัล (Digital) ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนทั่วโลก ทำให้การซื้อขายสินค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ อีกต่อไป แค่เรามีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ก็สามารถซื้อของได้จากทั่วทุกมุมโลก ส่งผลให้มูลค่าของการซื้อขายของออนไลน์เจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งนอกจากความสะดวกสบายที่ทำให้ตลาดออนไลน์ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคแล้ว ปัจจัยด้านราคาก็เป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าการซื้อของออนไลน์ สามารถค้นหา และเปรียบเทียบราคาจากผู้ค้าออนไลน์หลายแหล่ง จึงทำให้ได้สินค้าที่มีราคาคุ้มค่ามากขึ้น ดังนั้นการตกลงซื้อจึงมักเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ในกระบวนการชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ก็ยังง่ายดายไม่ซับซ้อน เช่น โอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งหรือโมบายแอปพลิเคชันของธนาคารออนไลน์ หรือเพียงกรอกข้อมูลของบัตรเครดิต / บัตรเดบิต ก็ทำให้เราสามารถซื้อของออนไลน์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้แล้ว และยังเปิดโอกาสให้เราสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

สะดวกแค่ไหนก็ได้ แต่อย่าลืมเรื่องความปลอดภัยนะ!

ด้วยความแพร่หลายของบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งแทบจะครอบคลุมทุกพื้นที่ในแหล่งชุมชน เช่น บริการอินเทอร์เน็ต 3G/4G ของเครือข่ายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ บริการ WIFI ต่าง ๆ ทำให้ทุกคนเข้าถึงการซื้อขายสินค้าและบริการได้ ไม่ว่าจะอยู่มุมไหนของโลกอันกว้างใหญ่ใบนี้ จึงทำให้การซื้อของออนไลน์สามารถทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว แค่คลิก คลิก คลิก เราก็สามารถสั่งซื้อสินค้าตามที่เราต้องการได้ง่ายดายและแสนสะดวกสบาย เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีการจัดส่งสินค้าให้ถึงหน้าประตูบ้าน สะดวก รวดเร็ว เหมาะกับยุค ประเทศไทย 4.0 จริง ๆ แต่ด้วยความง่ายในการเปิดร้านค้าออนไลน์ ซึ่งใคร ๆ ก็สามารถทำได้ ทำให้ผู้บริโภคอย่างเรา ๆ อาจไม่รอบคอบในการซื้อสินค้าและบริการ ไม่ระมัดระวังพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ค้า หรือลืมศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของสินค้าให้ดี ทำให้มีโอกาสพลั้งพลาดตกเป็นเหยื่อของพ่อค้าแม่ค้าหัวหมอที่ตั้งใจหลอกลวงผู้บริโภคที่ไม่ทันระวังตัวได้ง่าย ๆ ซึ่งถึงแม้การทำซื้อของออนไลน์ จะอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคก็ต้องพึงระวังว่าการซื้อขายที่รวดเร็วเหล่านี้ อาจจะมีภัยจากมิจฉาชีพแฝงอยู่ด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้บริโภคสามารถถูกหลอกลวงได้ง่าย ๆ โดยไม่รู้ตัว ซึ่งปัจจัยหลักก็มาจากเหล่ามิจฉาชีพที่แฝงตัวมาในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจากผู้ค้าออนไลน์ หรือเว็บไซต์ปลอมที่สร้างขึ้นเพื่อหลอกลวง ชวนเชื่อหรือชักจูงใจให้ผู้บริโภคโอนเงินไปให้ฟรี ๆ โดยไม่จัดส่งสินค้าหรือบริการให้ ซึ่งสำหรับกลุ่มผู้บริโภคบางส่วนที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมออนไลน์ ก็เป็นเรื่องยากที่ผู้บริโภคจะสามารถตามทันกลโกงเหล่านี้ได้ทั้งหมด แต่ใช่ว่าเราจะไม่สามารถป้องกันตัวเองได้ เพราะหากเรามีหลักหรือข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจก่อนซื้อสินค้าหรือทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ใด ๆ ก็ถือว่าเราก็รู้จักในภัยแฝงทางออนไลน์และมีภูมิคุ้มกันที่จะป้องกันตัวเองในระดับที่เหมาะสมแล้วเช่นกัน

ก่อนอื่น มาทำความรู้จักกับรูปแบบ ลักษณะของการซื้อขายออนไลน์หรือธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ/e-Commerce) และข้อดีข้อเสียของอี-คอมเมิร์ซแต่ละแบบ เพื่อที่ผู้บริโภคจะนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก่อนตัดสินใจซื้อ เพิ่มความระมัดระวังในการติดต่อซื้อขาย และแก้ปัญหาเมื่อไม่ได้รับสินค้าหรือได้รับสินค้าแล้วแต่ไม่พึงพอใจ

ซื้อสินค้าออนไลน์หรือการซื้อของทางอี-คอมเมิร์ซ คืออะไร

การซื้อของออนไลน์หรือการซื้อของทางอี-คอมเมิร์ซ สามารถทำการซื้อขายได้ทุกที่ทุกเวลาเข้าถึงผู้บริโภคได้ทั่วโลก และเปิดโอกาสให้ผู้ขายและผู้ซื้อที่ไม่เคยรู้จักหรือพบกันสามารถมีการปฏิสัมพันธ์และสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ บางร้านค้าออนไลน์หรือผู้ขายทางออนไลน์สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดของตัวสินค้าหรือบริการอย่างเพียงพอและมีข้อมูลที่ชัดเจน พร้อมกับตอบสนองตามความชอบส่วนบุคคลและสามารถปรับแต่งการแสดงสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการซึ่งมีความแตกต่างกันใน เพศ อายุ แหล่งที่อยู่ หรือความชอบส่วนบุคคล ซึ่งความสำคัญดังกล่าวนี้เองทำให้ธุรกรรมออนไลน์ในด้านอี-คอมเมิร์ซแพร่หลายและมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน

ด้านความหมายและนิยามของ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ “อี-คอมเมิร์ซ” มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบว่ามีคำจำกัดความใดที่สามารถใช้เป็นคำอธิบายได้อย่างสมบูรณ์ เรามาดูกันว่าหน่วยงานเหล่านั้นได้ให้คำนิยามกันว่าอย่างไร

ในต่างประเทศ เริ่มต้นกันที่องค์การระหว่างประเทศ เช่น องค์การการค้าโลก (WTO) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “*การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์*” และคณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) ได้ให้คำนิยามว่า “*การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) หมายถึง การประกอบธุรกรรมเชิงพาณิชย์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่อาศัยการประมวลผล การส่งผ่านข้อมูลทั้งตัวอักษร เสียง ภาพเคลื่อนไหว ผ่านทางอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการประกอบกิจกรรมดังกล่าวหมายความรวมทั้งการค้าขายสินค้าหรือบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์ การบริการหลังการขายผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น*”

เมื่อมาดูหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยพบว่ามีนิยามความหมายของอี-คอมเมิร์ซ แตกต่างกันตามตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

"คือ การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์" (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์)

"คือ การทำการค้าขายและธุรกรรมซื้อขายผ่านทางระบบออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ต" (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)[1]

ส่วนนักวิชาการต่าง ๆ ก็ได้ให้คำนิยามไว้แตกต่างกัน เช่น

"คือ การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต" (ไพจิตร สวัสดิสาร)

"คือ กระบวนการทำธุรกรรมทุกชนิด ซื้อ ขาย ประมูล แลกเปลี่ยน หรือถ่ายโอนสินค้าและบริการ ตลอดจนเนื้อหาที่เป็นดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจด้วยกัน หรือผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยธุรกรรมทางการค้านั้นเป็นการแลกเปลี่ยนที่ก่อให้เกิดมูลค่ากับคู่ค้าทั้งสองฝ่าย" (จีราภรณ์ สุธัมมสภา) เป็นต้น

แต่ไม่ว่าจะมีการให้นิยามความหมายที่แคบ กว้าง ต่างกันอย่างไร โดยพื้นฐานนั้นสามารถสรุปได้ว่า อี-คอมเมิร์ซ คือ

1. เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
2. เป็นการติดต่อเชิงการค้า การพาณิชย์ การซื้อขายสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ
3. เป็นการติดต่อผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

[1] เป็นหน่วยงานที่รับขึ้นทะเบียนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และได้เผยแพร่ข้อมูลความรู้ทางสื่อภาพวีดิทัศน์ หัวข้อ 1.พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คืออะไร

ประเภทของอี-คอมเมิร์ซ

การจัดแบ่งประเภทของอี-คอมเมิร์ซ เราจะพิจารณาจากเกณฑ์ความสัมพันธ์ในการซื้อขายสินค้าและบริการ โดยแบ่งตามลักษณะของผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ประกอบธุรกิจ (Business to Business หรือ B2B)
2. ผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ B2C)
3. ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer หรือ C2C)
4. ผู้ประกอบธุรกิจกับภาครัฐ (Business to Government หรือ B2G)
5. ภาครัฐกับประชาชน (Government to Citizen/Consumer หรือ G2C)

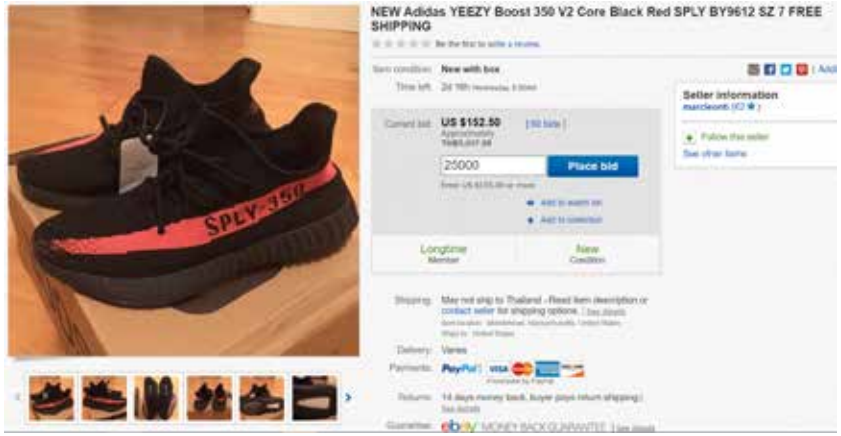
สำหรับการซื้อของออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยตรง ส่วนใหญ่จะมีเพียง 2 ประเภทเท่านั้น ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) และผู้บริโภคกับผู้บริโภค (C2C)

1. *ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้บริโภค (B2C)* เป็นรูปแบบที่ผู้ประกอบธุรกิจจะจัดช่องทางการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ของบริษัทเอง เพื่อให้ผู้บริโภคทั่วไปได้เข้ามาซื้อสินค้าที่เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มเติม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค เช่น thaiairways.com, doikham.co.th, gponature.com, abhaiherb.net ซึ่งเป็นการขายโดยตรงระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค

ถ้าให้เปรียบเหมือนการค้าขายในรูปแบบทั่วไป ก็จะคล้ายคลึงกับ การซื้อขายระหว่างร้านค้าของบริษัทหรือผู้ประกอบธุรกิจที่น่าเชื่อถือกับลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคแบบซื้อปลีก การซื้อขายแบบนี้มักไม่มีปัญหาเรื่องการหลอกลวง เพราะผู้ขายมักจะเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีตัวตนจริง มีสินค้าจริง ไม่ได้มีเจตนาหลอกลวง มีข้อกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดการสั่งซื้อสินค้าที่ชัดเจน แต่ผู้บริโภคที่จะทำการซื้อขายออนไลน์ในรูปแบบนี้ควรอ่านรายละเอียดและเงื่อนไขของการสั่งซื้อสินค้าซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ทางบริษัทผู้ขายกำหนดเอาไว้ตายตัว และมักจะไม่สามารถเจรจาหรือต่อรองเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขในการเปลี่ยนคืนสินค้ากรณีไม่พึงพอใจสินค้า สินค้าไม่เป็นไปตามรูปภาพ-คำบรรยาย สินค้าชำรุดบกพร่อง

ผู้ประกอบการ กับ ผู้บริโภค (Business-to-Consumer : B2C)

2. ผู้บริโภค กับ ผู้บริโภค (C2C) เป็นรูปแบบที่เปิดพื้นที่ให้ผู้บริโภคสามารถซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับผู้บริโภคอื่นได้โดยอิสระ ซึ่งผู้ให้บริการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการเก็บค่าใช้บริการบางส่วน ตัวอย่างเว็บไซต์ ในต่างประเทศ เช่น eBay.com และในประเทศไทย เช่น kaidee.com, tarad.com เป็นต้น โดยผู้บริโภคและผู้บริโภคติดต่อกันเองเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้า ขายสินค้ามือหนึ่งและมือสองผ่านเว็บไซต์ของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) และยังรวมถึงการขายสินค้าและบริการผ่านทางช่องทางเว็บบอร์ด (Webboard) เช่น เว็บไซต์ pantip.com หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น บริการ Facebook หรือ Instagram อีกด้วย



อี-มาร์เก็ตเพลส (e-Marketplace) จะคล้ายคลึงกับการซื้อขายของตามตลาด ตลาดนัด หรือตลาดเปิดท้ายขายของทางออนไลน์ ในหลายกรณีที่ผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลส เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อ-ผู้ขายสามารถติดต่อกันโดยตรงต่อรองราคากันได้ จึงทำให้เงื่อนไขบริการหลังการขายต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนคืนสินค้าจะมีกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไข ขึ้นกับการตกลงกับผู้ขาย เปรียบเทียบได้กับการประกาศขายของตามในหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลสเป็นเพียงเจ้าของหนังสือพิมพ์ เจ้าของนิตยสาร ซึ่งเปิดพื้นที่ว่างให้บุคคลทั่วไปเข้ามาประกาศขายสินค้าและเก็บค่าบริการที่ให้

ประกาศขาย หรือผู้ให้บริการเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลสเป็นเจ้าของตลาด เปิดพื้นที่ให้บุคคลทั่วไปมาเช่าที่ขายสินค้า ในปัจจุบันเพื่อดูแลความพอใจให้กับผู้ซื้อออนไลน์ ผู้ให้บริการเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลสหลายรายเริ่มกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ของคุณภาพสินค้าและระยะเวลาในการตอบกลับคำสั่งซื้อที่ผู้ขายต้องยอมรับและปฏิบัติตามเมื่อขายของผ่านช่องทางอี-มาร์เก็ตเพลสของตน

นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instragram) ไลน์ (Line) เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อซื้อขาย หรือที่เรียกว่าการพาณิชย์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือโซเชียลคอมเมิร์ซ (Social Commerce) ซึ่งเป็นอีกรูปแบบของการทำอี-คอมเมิร์ซที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน โดยเริ่มจากผู้บริโภคกับผู้บริโภคติดต่อระหว่างกันเอง ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ และใช้ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ไว้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ความคิดเห็นที่ได้จากลูกค้ารายอื่นเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

บทที่ 1
ก่อนซื้อของออนไลน์ อาจพลาดง่าย ๆ ถ้าไม่ระวัง

ก่อนซื้อของออนไลน์ อาจพลาดง่าย ๆ ถ้าไม่ระวัง

1.1 รู้หน้าที่ รู้สิทธิของผู้บริโภคในโลกออนไลน์

ผู้บริโภคจะรักษาผลประโยชน์ของตนเองได้อย่างไร?

นอกจากผู้บริโภคจะมีหน้าที่ในการเก็บหลักฐานการซื้อขาย เงื่อนไขที่ตกลงกัน และหลักฐานการชำระเงิน เรามาศึกษาดูกันว่าผู้บริโภคมีหน้าที่อะไรอีกบ้างเพื่อที่จะรักษาผลประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม

องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International) ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริโภค ไว้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้อย่างมีวิจารณญาณ (Critical Awareness) โดยผู้บริโภคต้องมีความตื่นรู้ในการตั้งคำถามเกี่ยวกับเงื่อนไขข้อกำหนดของคุณภาพสินค้าและบริการ

2. มีส่วนร่วมหรือดำเนินการ (Involvement or Action) หมายถึงผู้บริโภคต้องยืนยันสิทธิและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้กับตนเองว่าได้มีการตกลงต่าง ๆ ที่เป็นธรรม

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ผู้บริโภคต้องดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยความห่วงใยและความคำนึงถึง

ผลกระทบของการดำเนินการต่าง ๆ ต่อประชาชนอื่น ๆ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และในเรื่องความเป็นธรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

4. ความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ (Ecological Responsibility) ผู้บริโภคต้องมีความคำนึงถึงอย่างสูงสุดต่อผลกระทบของการตัดสินใจของตนเองต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และต้องมีการพัฒนาไปอย่างผสมผสานและกลมกลืนในการส่งเสริมการอนุรักษ์ระบบนิเวศเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

5. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว (Solidarity) การดำเนินการที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือความพยายามร่วมมือร่วมใจกันในการก่อตั้งกลุ่มองค์กรผู้บริโภค กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความแข็งแกร่งและมีอำนาจในการเสริมสร้างการเอาใจใส่ต่อผู้บริโภคเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค เมื่อเกิดปัญหาขึ้นการรวมตัวกันจะก่อให้เกิดพลัง ไม่อย่างนั้นผู้บริโภคเพียงลำพังดำเนินการเอง อาจจะไปเข้าทำนอง “ไม้ซีกงัดไม้ซุง” ได้

เมื่อเรารู้หน้าที่ที่เราพึงกระทำแล้ว คราวนี้หากเกิดปัญหาก็ถึงคราวที่ผู้บริโภคต้องรักษาสิทธิของตนเอง เรามาศึกษาสิทธิของผู้บริโภคทั้งของสากลและของไทยกันดีกว่า เพื่อที่จะได้ใช้สิทธิปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง ผู้บริโภคตัวเล็ก ๆ ในโลกออนไลน์อย่างเรา ต้องแสดงพลังให้เห็น จะได้ขึ้นชื่อว่า “เล็กพริกขี้หนู”

ส่วนในต่างประเทศ สิทธิของผู้บริโภคสากล ประกอบด้วย สิทธิต่าง ๆ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. สิทธิในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน (Right to satisfaction of basic needs)คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย เวชภัณฑ์ การศึกษา สาธารณูปโภค น้ำและสุขาภิบาล

2. สิทธิในความปลอดภัย (Right to Safety) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองจากสินค้า กระบวนการผลิตสินค้า และบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและชีวิต

3. สิทธิในการได้รับทราบข้อมูล (Right to be Informed) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และได้รับความคุ้มครองจากฉลากและโฆษณาที่หลอกลวง

4. สิทธิในการเลือก (Right to Choose) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะสามารถเลือกสินค้าและบริการที่หลากหลาย ได้รับการเสนอราคาที่ได้มีการแข่งขันด้วยการรับประกันความพึงพอใจในคุณภาพ

5. สิทธิในการมีตัวแทนเพื่อผู้บริโภค (Right to be Heard) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะมีส่วนในการนำเสนอผลประโยชน์ของผู้บริโภคต่อการกำหนดนโยบายและการบังคับใช้ของรัฐ และในการพัฒนาสินค้าและบริการ

6. สิทธิในการเยียวยาความเสียหาย (Right to Redress) คือ สิทธิของผู้บริโภคในการได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เป็นธรรม รวมถึงการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่หลอกลวง คุณภาพต่ำ หรือบริการที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ

7. สิทธิในการศึกษาด้านผู้บริโภค (Right to Consumer Education) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการได้รับข้อมูลข่าวสารและการตัดสินใจเลือกได้อย่างมั่นใจต่อสินค้าและบริการ โดยมีความตระหนักรู้สิทธิขั้นพื้นฐานและความรับผิดชอบของผู้บริโภคในการดำเนินการต่าง ๆ

8. สิทธิในสิ่งแวดล้อมที่ดี (Right to Healthy Environment) คือ สิทธิของผู้บริโภคที่จะอยู่และทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นภัยต่อความเป็นอยู่ที่ดีของคนในปัจจุบันและในอนาคต

เห็นกันหรือไม่ว่า สิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคสากลล้วนเป็นหลักพื้นฐานที่ผู้บริโภคควรรับรู้ไว้ก่อนซื้อของไม่ว่าจะแบบออฟไลน์ หรือออนไลน์ อย่างไรก็ดีหากมองกลับมาที่ไทย การมีสิทธิที่กล่าวถึงข้างต้นนั้นอาจยังไม่เพียงพอ ประเทศไทยยังออกกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัตินี้รับรองสิทธิของผู้บริโภคของไทยไว้ 5 ประการ ประกอบด้วย

1. สิทธิในการได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

จะเห็นว่าสิทธิของผู้บริโภคไทยหลายข้อเป็นไปตามหลักสากลเลยทีเดียว นอกจากนี้ยังมีสิทธิที่ประเทศไทยรับรองเป็นเฉพาะนอกเหนือจากหลักสากล สิทธินั้นก็คือ สิทธิข้อ 4 “สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา” ซึ่งจะพูดถึงในรายละเอียดในข้อถัดไป

1.2 รู้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง

นอกจากเรามีกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยกฎหมายแต่ละฉบับมีหลักการในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ดังนี้

รู้จัก พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค

รู้จัก ผู้บริโภค

“ผู้บริโภค” คือใคร ? (มาตรา 3)

- ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ
- ผู้ได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ
- ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการ จากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทน

“ผู้บริโภค” มีสิทธิอะไรบ้าง ? (มาตรา 4)

- ได้รับข่าวสารรวม ทั้งคำพรรณาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ
- เลือกหาสินค้าหรือบริการได้โดยอิสระ
- ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
- ได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

รู้จัก คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

องค์ประกอบ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 9)

- นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- ปลัดกระทรวงพาณิชย์
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- ปลัดกระทรวงคมนาคม
- เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และ
- ผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่เกินแปดคน
- ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นกรรมการและเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ

อำนาจ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 10)

- พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค
- จัดการสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค
- แจ้งไหมษณาข่าวที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- รับรองสมาคมและมูลนิธิ
- เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

เป็นกฎหมายกลางที่คุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ แต่ไม่ครอบคลุมถึงการซื้อสินค้าออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค เนื่องจากการซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่งมีความนิยม 4-5 ปีหลังนี้ จึงยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย ที่บังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ เฉพาะผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยมาตรา 4 กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิ 5 ประการ คือ

1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือจากการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทน

ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภคตาม พ.ร.บ. นี้ ถ้าเรื่องใดมีกฎหมายเฉพาะอยู่แล้วให้ใช้ตามกฎหมายเฉพาะแต่ถ้าเรื่องใดยังไม่มีกฎหมายเฉพาะให้ใช้กฎหมายตาม พ.ร.บ. นี้ ซึ่งสามารถแบ่งการคุ้มครองได้ 3 ด้าน ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลากของสินค้า และการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านโฆษณา

1. การโฆษณาต้องไม่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม เช่น ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ ข้อความที่สนับสนุนให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม ข้อความที่ก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่ประชาชน เป็นต้น

2. การโฆษณาต้องไม่ใช้วิธีการที่อาจเป็นอันตรายหรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลากของสินค้า

1. สินค้าที่ควบคุมฉลากต้องใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง ระบุชื่อเครื่องหมายการค้า สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจ ระบุความสินค้านั้นเป็นอะไร ถ้าเป็นสินค้านำเข้าต้องระบุประเทศที่ผลิตด้วย และข้อความที่จำเป็น เช่น ราคา ปริมาณ วิธีใช้คำแนะนำ คำเตือน วัน เดือน ปีที่หมดอายุ เป็นต้น

2. ฉลากสินค้าต้องระบุสิ่งที่จำเป็นเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค แต่ไม่ต้องถึงขนาดเปิดเผยความลับทางการค้า

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

ถ้าสัญญาซื้อขายหรือให้บริการ ถ้ามีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ ต้องใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นถ้าไม่ได้ใช้ข้อสัญญานี้แล้วจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินควร และห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

การคุ้มครองสินค้าอันตราย

เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งให้ ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์โดย ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน คณะกรรมการอาจออกคำสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

กฎหมายฉบับนี้มีบทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของไทย คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ซึ่งได้บัญญัติรับรองไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมุ่งคุ้มครองผู้ซื้อที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ขาย ดังนั้นจึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านสัญญาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะมีการกำหนดให้สัญญาสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน จะต้องไม่มีข้อกำหนดในสัญญาที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

ข้อกำหนดในสัญญาที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือในสัญญาสำเร็จรูปที่ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินควร

2. ข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินควร เช่น ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา ข้อตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ ไม่รวมถึงสิทธิการให้ผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาได้ฝ่ายเดียวโดยไม่ต้องอ้างเหตุใด ๆ ข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใด หรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ข้อตกลงให้สิทธิคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา เป็นต้น

3. ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดในความชำรุดบกพร่องหรือความรับผิดเพื่อการรอนสิทธิในสินค้าหรือบริการ เว้นแต่ผู้บริโภคได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือเหตุแห่งการรอนสิทธิอยู่แล้วในขณะทำสัญญา

4. ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญาในความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของผู้บริโภค

5. ข้อตกลงหรือความยินยอมของผู้เสียหายสำหรับการกระทำที่ต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

6. ข้อตกลงที่ไม่ให้นำพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรมมาใช้บังคับ

หากสัญญาซื้อขายมีข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรม มาตรา 4 แห่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมดังกล่าวมีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ดังนั้นในการซื้อสินค้าออนไลน์ ที่ผู้ขายกำหนดเงื่อนไขไว้ฝ่ายเดียวบนเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ นั้น หากมีข้อสัญญาที่จำกัดความรับผิดของตน ข้อสัญญาดังกล่าวก็ไม่มีผลใช้บังคับได้

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560

กฎหมายฉบับนี้ระบุคำนิยามของ “ขายตรง” หมายถึง “การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัย หรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น

“ตลาดแบบตรง” หมายถึงการทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูล เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละราย ตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น

กฎหมายดังกล่าวได้มีการกล่าวถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในหมวด 3 ของพระราชบัญญัติเรื่องหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ รายละเอียดเอกสารการเสนอขายสินค้า สิทธิการยกเลิกการซื้อสินค้าหรือบริการ การคืนสินค้า และหมวด 7 บทกำหนดโทษ ยังได้กำหนดโทษไว้หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยรายละเอียดกำหนดไว้ให้สอดคล้องกับสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งบทกำหนดโทษนั้นมีทั้งมาตรการตามกฎหมายและมาตรการทางอาญาด้วย

สิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคตามกฎหมายนี้มีดังนี้

1. ผู้บริโภคมีสิทธิขอตรวจบัตรฯ ก่อน และผู้จำหน่ายอิสระจะเข้าไปเสนอขายสินค้าในที่อยู่อาศัย/ที่ทำงานของผู้บริโภคได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตก่อนและต้องไม่รบกวนหรือไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค

2. ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเอกสารการซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าไม่มีเอกสารนี้หรือมีข้อมูลไม่ครบถ้วน

เอกสารการซื้อขายดังกล่าวต้องมีข้อความภาษาไทยที่อ่านเข้าใจง่ายและต้องมีข้อมูลดังนี้

- ชื่อผู้ซื้อและผู้ขาย
- วันที่ซื้อขาย และวันที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ
- สิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญา (กำหนดด้วยตัวอักษรที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป)
- กำหนดเวลา สถานที่ และวิธีการในการชำระหนี้
- สถานที่ และวิธีการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ
- วิธีการเลิกสัญญา
- วิธีการคืนสินค้า
- การรับประกันสินค้า
- การเปลี่ยนสินค้าในกรณีมีความชำรุดบกพร่อง

ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเอกสารการซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าไม่มีเอกสารนี้หรือมีข้อมูลไม่ครบถ้วน การซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค

3. ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญา

ผู้บริโภคสามารถเลิกสัญญาได้โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาภายในเวลา 7 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ ไปยังผู้ขายหรือตัวแทนเกี่ยวข้องก็ได้ ยกเว้นสินค้าบางรายการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา โดยผู้บริโภคสามารถเลือกดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ

- ส่งคืนสินค้าไปยังผู้ขาย
- เก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลา 21 วันนับแต่วันที่ใช้สิทธิเลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของเสียง่ายโดยสภาพไม่อาจเก็บรักษาได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้เก็บรักษาตามเวลาและวิธีการอันควรแก่สภาพ เมื่อพ้นกำหนดนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะเก็บรักษาสินค้านั้นไว้หรือไม่ก็ได้ และให้ผู้ขายหรือตัวแทนมารับคืนสินค้าที่ภูมิลำเนาของผู้บริโภค หรือส่งคืนสินค้าทางไปรษณีย์โดยเรียกเก็บเงินปลายทางให้แก่ผู้ขายตามคำขอของผู้ขาย

แต่อย่างไรก็ดี ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยึดหน่วงสินค้าไว้ได้จนกว่าจะได้รับคืนเงินที่ผู้บริโภคจ่ายไปในการซื้อสินค้านั้น

4. ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเงินคืนเต็มจำนวน และเบี้ยปรับ

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ขายต้องคืนเงินเต็มจำนวนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา (ผู้บริโภคควรบอกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรทางอีเมล (E-mail) โทรสาร ไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับเพื่อให้มีหลักฐานว่าผู้ขายได้รับหนังสือเมื่อใด)

หากผู้ขายไม่คืนเงินเต็มจำนวนหรือใช้เวลาคืนเงินเกินกำหนด 15 วันแล้ว ผู้ขายจะต้องเสียเบี้ยปรับตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

1. ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับประกันสินค้าหรือบริการ

ผู้ขายต้องจัดทำคำรับประกันสินค้าหรือบริการเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ถึงเงื่อนไขที่ระบุไว้ ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับคำรับประกันสินค้าหรือบริการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2. ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามมาตรการกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำหรับสิทธิในการยกเลิกการซื้อสินค้า การคืนสินค้าที่ซื้อทางออนไลน์นั้น สอดคล้องกับหลักสากลทั้งนั้นเพราะการสั่งซื้อของออนไลน์เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการซื้อขายแบบดั้งเดิม นักกฎหมายมักจะเตือนว่าในการทำสัญญาซื้อขายแบบดั้งเดิม “ผู้ซื้อต้องระวัง!!” ระวังอย่างไร ระวังในการเลือกดูสินค้า ใช้เวลาพินิจพิเคราะห์ พิจารณา ดังนั้นผู้ซื้อมีหน้าที่ที่ต้องระวังก่อนที่จะทำการตกลงซื้อสินค้า แล้วการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ผู้ซื้อไม่สามารถพินิจพิเคราะห์ ตรวจสอบสินค้าได้ในขณะซื้อ ผู้ซื้อจะใช้ความระมัดระวังได้อย่างไร สิทธิของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์จะลดน้อยลงไปหรือไม่ คำตอบคือสิทธิของผู้บริโภคจะไม่ลดน้อยลงเลย หลักกฎหมายในระดับสากลยอมรับ “สิทธิในการเลิกสัญญา” ทั้งในกรณีทั่วไปและในกรณีพิเศษ (Withdrawal Right) เป็นสิทธิในการเลิกสัญญาเมื่อไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ซึ่งการใช้สิทธินี้บางทีในต่างประเทศจะเรียกว่า “Cooling-off Period”

ในสหภาพยุโรป (European Union: EU) สิทธิในการเลิกสัญญาเมื่อไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการเป็นสิทธิฝ่ายเดียวของผู้บริโภคที่จะถอนตัวออกจากสัญญาโดยไม่ต้องมีสาเหตุในการเลิกสัญญาและไม่มีความรับผิดใด ๆ

ภายในระยะเวลา 14 วันทำให้ผู้บริโภคหลุดพ้นจากสัญญาซื้อขายและสัญญาทางการเงิน ทั้งนี้เพราะเป็นการทำการซื้อขายที่คู่สัญญาต่างอยู่ห่างไกลกันโดยระยะทาง ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้พินิจพิจารณาสินค้าก่อนทำการตกลงซื้อขาย เป็นสิทธิที่เพิ่มความเชื่อมั่นและอำนาจให้แก่ผู้บริโภคในการสั่งซื้อสินค้าทางอี-คอมเมิร์ซ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่แจ้งสิทธิการยกเลิกสัญญาให้ผู้บริโภคทราบก่อนการสั่งซื้อสินค้าหรือแจ้งโดยไม่ถูกต้อง สิทธิในการเลิกสัญญานี้จะขยายจากกำหนดเวลา 14 วันหลังจากผู้บริโภคได้รับสินค้าเป็นระยะเวลา 12 เดือน และเมื่อผู้บริโภคแจ้งสิทธิการเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่จะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคชำระไปแล้วภายใน 14 วันนับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับการแจ้งสิทธิดังกล่าวด้วยวิธีการในรูปแบบเดียวกันที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับชำระเงินจากผู้บริโภค

นอกจากนี้ผู้บริโภคยังได้รับความคุ้มครองในสิทธิในการรับประกันสินค้าที่จะได้รับทราบข้อมูลที่เข้าใจง่าย สะดวก รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจจะเป็นผู้กำหนดวิธีการจัดส่งสินค้าและมีหน้าที่จัดส่งสินค้าเพื่อส่งมอบสินค้าตามที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายภายในกำหนดเวลา 30 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้า หากเกินกำหนดเวลานั้น ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้และผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินค่าสินค้ารวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และยังไม่ตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะเรียกร้องค่าเสียหาย (ถ้ามี) ได้ ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับภาระความเสี่ยงภัยในการจัดส่งสินค้าจนกว่าผู้บริโภคจะได้รับสินค้าจากผู้ส่งสินค้าแล้ว ดังนั้นหากสินค้าเสียหายระหว่างขนส่งผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชดใช้คืนราคาส่วนที่เสียหายให้แก่ผู้บริโภค แต่หากผู้บริโภคเป็นผู้เลือกวิธีการจัดส่งสินค้าด้วยตนเองซึ่งอยู่นอกเหนือจากวิธีการตามปกติของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคจะเป็นผู้รับภาระความเสี่ยงภัยในการจัดส่งสินค้าเองตั้งแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้จัดส่งสำหรับการจัดส่งสินค้านั้น

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

สินค้าไม่ปลอดภัย หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้า อันพึงคาดหมายได้

กฎหมายได้วางหลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้นจาก พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค ว่าถ้ามีข้อความใดระบุเรื่องความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้มากกว่าที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. นี้ให้ใช้ตามกฎหมายนั้น โดย พ.ร.บ. นี้ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้หลายประการดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่คำนึงว่า ความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่

2. ผู้เสียหายเพียงพิสูจน์ว่าได้รับความเสียหายจากการใช้และเก็บสินค้าตามปกติธรรมดาเท่านั้น ไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากผู้ประกอบธุรกิจรายใด

3. ภาระการพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้าให้ตกเป็นของผู้ประกอบธุรกิจ

4. ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถนำข้อตกลงที่ยกเว้นมาใช้ได้ หรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย หรือคำประกาศหรือคำแจ้งของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมาใช้ได้

5. อายุความสะดุดหยุดลง ถ้ายังมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหาย จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกการเจรจา

6. นอกจากค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแล้ว ศาลยังมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามี ภรรยา บุพการี หรือบุตรของผู้นั้นมีสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจด้วย

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

เราเรียกกฎหมายฉบับนี้ว่า กฎหมายช่วยฟ้องร้องดำเนินคดี เรียกร้องค่าเสียหายและการชดเชยเยียวยาเพราะรับรองสิทธิผู้บริโภคที่สำคัญไว้หลายประการ ดังนี้

1. ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมศาลในกรณีเรียกค่าเสียหาย หากเป็นคดีผู้บริโภค ยกเว้นเรียกค่าเสียหายเกินควร ซึ่งคดีแพ่งทั่วไปผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 2.5 ของค่าเสียหายแต่ไม่เกิน 200,000 บาท

2. ไม่ต้องมีทนาย ไม่ต้องเขียนคำฟ้อง ฟ้องด้วยวาจาได้ เพราะศาลมีเจ้าพนักงานคดีให้การช่วยเหลือผู้บริโภค

3. สะดวก รวดเร็วเพราะเมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็วและการสืบพยานจะติดต่อกันไปโดยไม่มีการเลื่อน (เว้นแต่มีเหตุจำเป็น ซึ่งศาลจะเลื่อนได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน) และภายในระยะเวลา 30 วันจะต้องมีการเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย โดยได้มีการจัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์ เพื่อให้การดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็ว และศาลอาจสั่งให้ส่งคำคู่ความหรือเอกสาร แจ้งวันนัด คำสั่งของศาลหรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความ หรือบุคคลอื่นใดโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำการติดต่อ (ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา)

4. ลดเงื่อนไขในการทำนิติกรรมที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หากยังไม่ได้มีการทำสัญญาแต่ผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ผู้บริโภคมีอำนาจบังคับผู้ประกอบธุรกิจให้จัดทำสัญญาหรือชำระหนี้ตามสัญญาได้

5. ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการโดยใช้หลักสุจริต

6. หากมีประเด็นข้อพิพาทที่ต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่ศาลเห็นว่าเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ประกอบธุรกิจมีนั้น ศาลจะกำหนดให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวเป็นของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งทำให้ลดความยากลำบากในการพิสูจน์ข้อมูลหลักฐานของผู้บริโภค

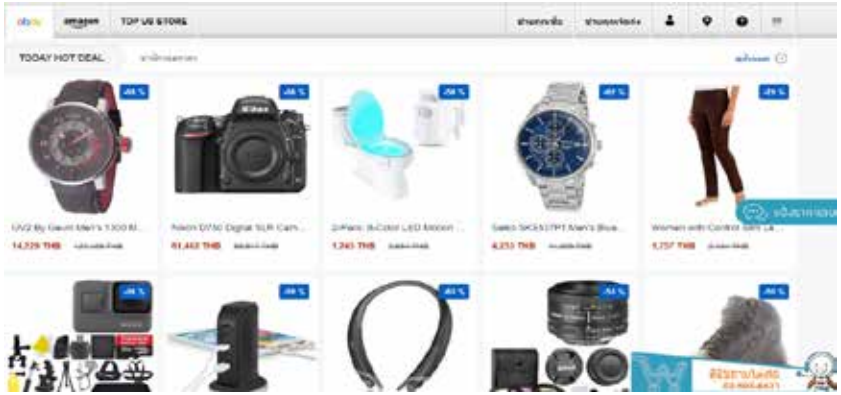
7. ประกาศโฆษณาคำรับรอง หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นสัญญาให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาและสามารถนำมาใช้ในการสืบพยานได้

8. ภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภคเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ เนื่องจากโดยทั่วไปฝ่ายที่มีภาระหน้าที่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงคือฝ่ายที่ฟ้องคดี แต่เนื่องจากการที่จะให้ผู้บริโภคเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์ย่อมเป็นไปได้โดยยาก เนื่องจากผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการอันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น คดีผู้บริโภคจึงกำหนดให้ภาระการพิสูจน์ตกเป็นของผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย นอกจากผู้บริโภคจะได้รับชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว

9. พิพากษาเชิงลงโทษ ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงตามที่ศาลเห็นควรเมื่อศาลพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายนอกจากผู้บริโภคจะได้รับชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว

10. ผลของคำพิพากษาผูกพันบุคคลภายนอก ในคดีผู้บริโภคหากผู้ประกอบธุรกิจแพ้คดีและมีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเดียวกันในคดีอื่นที่มีข้อเท็จจริงเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจอาจจะเป็นผู้แพ้คดี เช่นเดียวกับคำตัดสินในคดีก่อน

1.3 สินค้าออนไลน์ ซื้อได้แค่ปลายนิ้ว



เพราะความต้องการสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามความสนใจ เพศ หรืออายุ ทำให้สินค้าที่นำมาขายออนไลน์นั้นมีตั้งแต่ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่ผู้บริโภครู้จักดีอยู่แล้ว หรือเป็นสินค้าที่กำลังได้รับความนิยม เช่น เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า เครื่องประดับ เครื่องสำอาง สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้แต่อาหารเสริมต่าง ๆ ไปจนถึงสินค้าเฉพาะกลุ่มหรือสินค้าหายาก เช่น หุ่นโมเดลการ์ตูน รถยนต์/มอเตอร์ไซค์เก่า ซึ่งบางครั้งสินค้าต่าง ๆ เหล่านี้ก็เป็นสินค้าที่มีอยู่แล้วพร้อมส่งได้ทันที ในขณะที่บางครั้งก็อาจเป็นสินค้าที่ต้องสั่งจอง แต่ผู้บริโภคออนไลน์ บางส่วนอาจไม่ได้อ่านรายละเอียดให้ครบถ้วนก่อนตกลงซื้อ หรือผู้ขายไม่ได้แจ้งรายละเอียดสถานะสินค้าให้ทราบก่อน ทำให้ผู้ซื้อเกิดความเข้าใจผิดว่าได้รับสินค้าล่าช้าได้ ดังนั้นเราจะมาดูรูปแบบหรือสถานะของสินค้าออนไลน์ประเภทต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการส่งคืนสินค้ากรณีพบว่าเกิดความชำรุดบกพร่องหรือไม่ตรงตามที่สั่งซื้อไว้ ดังนี้

ร้านค้าแบบมีสต็อคสินค้าพร้อมส่ง

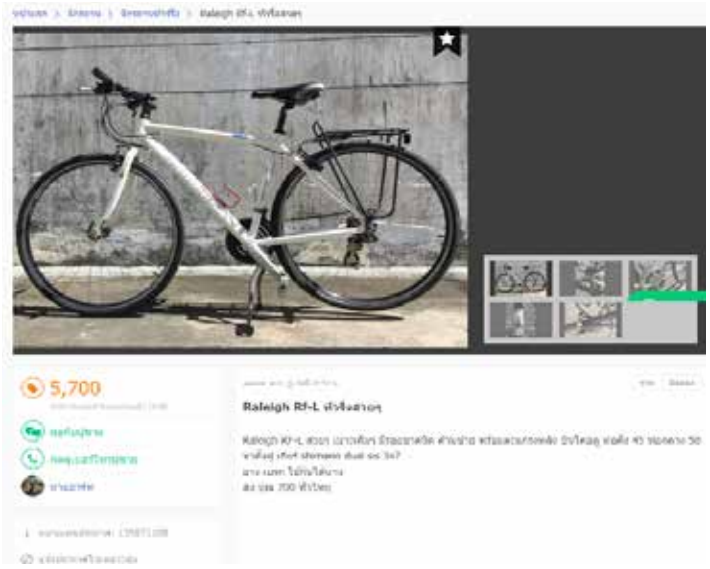
สินค้าประเภทนี้จะมีสถานะพร้อมจัดส่งทันทีที่มีการสั่งซื้อจากลูกค้า โดยส่วนใหญ่ผู้ขายมักลงทุนซื้อสินค้ามาเก็บไว้ก่อน ซึ่งหากสินค้าขายออกไม่หมดก็อาจทำให้ขาดทุนได้ ทำให้ผู้ขายบางรายทำหน้าที่เป็นเพียงนายหน้าที่คอยประสานงานระหว่างร้านค้ากับผู้ซื้อเท่านั้น และเมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าก็จะแจ้งไปยังร้านค้าตัวจริง เพื่อให้จัดส่งสินค้าตามรายการ อย่างไรก็ตามสำหรับสินค้าออนไลน์ประเภทนี้ ผู้ซื้อจะสามารถตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว เพราะแม่ค้าสามารถให้รายละเอียดรูปภาพสินค้าจริง หรือสภาพโดยรวมได้ทันที

สินค้าสั่งจองล่วงหน้าหรือพรีออเดอร์

สำหรับสินค้าประเภทนี้เป็นสินค้าที่ผู้ขายจะไม่มีสินค้าอยู่กับตัวเอง โดยจะประกาศขายก่อนและรอให้มีลูกค้ามาสั่งซื้อสินค้า ซึ่งหากเป็นสินค้าที่มีราคาแพง ผู้ขายส่วนใหญ่มักให้ผู้ซื้อโอนเงินส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่ามัดจำไว้ก่อน เพื่อป้องกันการสั่งจองแล้วยกเลิก อย่างไรก็ตามสำหรับสินค้าประเภทนี้ผู้ขายบางรายอาจทำหน้าที่เป็นนายหน้าที่คอยประสานงานระหว่างร้านค้ากับผู้ซื้อ โดยเมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าก็จะแจ้งไปยังร้านค้าตัวจริง เพื่อให้จัดส่งสินค้าตามรายการคล้ายคลึงกับสินค้าพร้อมส่ง แต่จะมีความแตกต่างตรงที่สินค้าพรีออเดอร์จะใช้เวลาจัดส่งนานกว่าปกติ ยิ่งในกรณีที่เป็นสินค้าจากต่างประเทศก็ใช้เวลานานมากขึ้นไปอีก ทำให้สินค้าประเภทนี้อาจไม่สามารถระบุวันที่สินค้ามาถึงได้แน่นอน หรือสภาพสินค้าที่ส่งมาอาจไม่เหมือนกับที่ลงประกาศขายไว้ นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศเองจากเว็บไซต์ต่าง ๆ อาจต้องระวังเรื่องค่าขนส่งหรือภาษีด้วย เช่นกัน ซึ่งหลายคนพบว่าอัตราภาษีศุลกากรยังไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร รวมทั้งอาจมีความยุ่งยากในเรื่องของการคืนสินค้ากรณีสินค้าชำรุดหรือมีปัญหาอีกด้วย

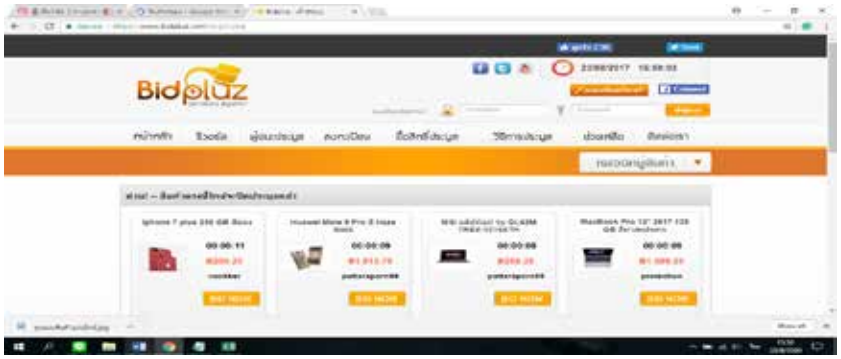
สินค้ามือสอง

สำหรับสินค้าประเภทนี้ ผู้ซื้อจะบอกรายละเอียดไว้ชัดเจนว่าเป็นสินค้าที่ผ่านการใช้แล้วหรือไม่เคยใช้แต่เป็นของเก่า รวมทั้งอาจเป็นสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะที่หาไม่ได้อีกแล้ว โดยอาจเป็นของที่ผู้ขายใช้เองหรือรับมาขายจากใน/ต่างประเทศ และมีสภาพโดยรวมเป็นอย่างไร ซึ่งบางอย่างก็จะมีราคาถูกมากขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาดหรือยี่ห้อ อย่างไรก็ตามผู้ซื้อควรทำใจไว้ก่อนว่าแม้จะมีราคาถูก แต่สินค้าในหมวดนี้ผ่านการใช้งานมาแล้ว ดังนั้นอาจมีตำหนิหลายอย่างที่สามารถเกิดขึ้นได้



สินค้าประมูล

สินค้าในหมวดนี้เป็นสินค้าที่ผู้ซื้อต้องมีความรวดเร็ว เพราะส่วนใหญ่มักเป็นสินค้าที่เป็นที่ได้รับความสนใจจากหลายคน ทำให้บางอย่างเมื่อประมูลแล้วจะได้ราคาที่สูงกว่าราคาตลาด โดยการประมูลสินค้าออนไลน์ หรืออี-ออคชั่น (e-Auction) นั้นเป็นการขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อที่เสนอราคาสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ การแข่งขันเสนอราคาในช่วงเวลาที่จำกัด หรือการเสนอราคาเพียงครั้งเดียว ใครให้ราคาสูงสุดก็ได้สินค้าไปเลย ทั้งนี้ในขั้นตอนการเสนอราคาออนไลน์ (Online Bidding) ผู้ที่สนใจเข้าร่วมประมูลจำเป็นต้องมีสิทธิ ลงทะเบียนเป็นสมาชิกก่อนเข้าร่วมการประมูล บางแหล่งกำหนดให้ใช้เงินสกุลดิจิทัล เช่น บิทคอยน์ (Bitcoin)ในการประมูลสินค้า โดยทุกครั้งที่เรากดเสนอราคา ราคาก็เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกว่าจะหมดเวลา ซึ่งหากใครเสนอราคาสูงที่สุดก็จะชนะการประมูล ได้สินค้านั้นไป



1.4 เข้าใจรายละเอียดสินค้า ดูราคามาตรฐาน

สิ่งแรกที่ทำให้เราตัดสินใจซื้อสินค้าก็คือโฆษณา ปัจจุบันมีร้านค้าจำนวนมาก พ่อค้าแม่ค้าก็มีวิธีการดึงดูดลูกค้าต่างกันไป บางรายอวดอ้างสรรพคุณของสินค้าเกินจริง บางรายมีโปรโมชัน ซื้อสองชิ้นแถมหนึ่งชิ้น จับคู่สินค้าซื้อสองอย่างลดไปเลยร้อยละ 40 ซึ่งผู้บริโภคไม่ควรถูกชักจูงด้วยโปรโมชันทางการตลาด ของแถม ของลดราคา ของฟรี อย่าหลงกลการโฆษณา ต้องศึกษารายละเอียดราคาสินค้าจากเว็บไซต์อื่น ๆ หรือบริษัทที่ขายเปรียบเทียบ เพื่อทราบถึงราคากลางหรือราคามาตรฐานของสินค้า สอบถามลักษณะสินค้า ขนาด สี จำนวน การประกันความเสียหาย ขอดูรูปตัวอย่างสินค้าสินค้าบางอย่างก็โฆษณาเกินความเป็นจริง ถ้าเป็นสินค้าจำพวกผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ยา เครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่น ๆ สินค้าจำพวกนี้มีผลกระทบกับร่างกายของเราโดยตรง ควรศึกษาข้อมูลให้ดีก่อนการสั่งซื้อ อาจจะศึกษาจากคุณสมบัติของส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจซื้อ เพราะตอนซื้ออาจจะซื้อในราคาถูกก็จริง แต่ถ้าทานหรือใช้ไปแล้วเกิดไม่เป็นไปตามโฆษณา การรักษาให้กลับมาเป็นเหมือนเดิมก็ยาก แถมยังต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากอีกด้วย

1.5 ระบบติดตามตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้า

ก่อนซื้อสินค้า ตรวจสอบกันเสียก่อนว่าผู้ขายมีระบบการติดตามตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้าแบบไหน อย่างไรและผู้ส่งจะให้ข้อมูลรายละเอียดของเลขที่พัสดุแก่เราได้หรือไม่และจะได้เมื่อใด ผู้ซื้อต้องสอบถามผู้ขายเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียด ระยะเวลาจัดส่งสินค้า และข้อกำหนดที่ชัดเจนว่าผู้ขายจะเป็นผู้รับผิดชอบหากสินค้าชำรุดหรือสูญหายในระหว่างการจัดส่งสินค้ามาถึงมือ

ผู้ซื้อ และเพื่อให้ทราบข้อมูลรายละเอียด สถานะการจัดส่งสินค้า ผู้ขายจะต้องมีข้อมูลรายละเอียดของการจัดส่งพัสดุให้ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

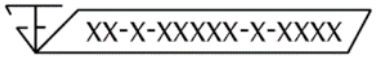
1.6 สินค้าสุขภาพแบบใด ต้องใส่ใจเช็ค กับ อย.

อ้างอิงข้อมูล: http://porta.fda.moph.go.th/FDA_SEARCH_ALL/MAIN/SEARCH_CENTER_MAIN.aspx

ผลิตภัณฑ์ใดต้องแสดงเครื่องหมาย อย. บนฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ

1. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ต้องมีเครื่องหมาย อย.

1.1 ผลิตภัณฑ์อาหาร แสดงเลขสารบบอาหาร โดยมีตัวเลข 13 หลัก ในกรอบเครื่องหมาย อย. ตามรูป



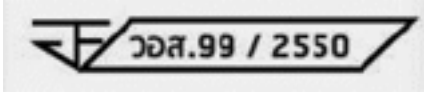
อย่าลืมสังเกตผลิตภัณฑ์ผิดกฎหมาย

- หากพบว่าเลขสารบบอาหาร 13 หลักในกรอบเครื่องหมาย อย. มีการปะปนอยู่ในผลิตภัณฑ์อื่น ที่ไม่ใช่อาหารอาจสันนิษฐานได้ว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นผลิตภัณฑ์ปลอม

- นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์อาหารที่มีการโฆษณาเกินจริง แสดงสรรพคุณในการรักษาโรค ลดน้ำหนัก หรือแสดงสรรพคุณทางเครื่องสำอางก็ถือว่าผิดกฎหมาย เช่นกัน เช่น ปลอดภัยที่สุด เพิ่มพลังสมอง พัฒนาระบบประสาท ป้องกัน/ บรรเทาโรคต่าง ๆ เสริมสร้างภูมิคุ้มกันของร่างกาย เพิ่มสมรรถภาพทางเพศ ทำให้ผิวขาวเนียน ลดรอยเหี่ยวย่น กระชับรูขุมขน ช่วยลดการดูดซึมไขมัน หรือช่วยเผาผลาญพลังงานในร่างกาย เป็นต้น

1.2 ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ที่ต้องมีใบอนุญาต มี อักษร ผ. หมายถึง ผลิต ตามด้วยตัวเลข /ปี พ.ศ. สี่หลัก ในกรอบเครื่องหมาย อย. หรือ มีอักษร น. หมายถึงนำเข้า ตามด้วยตัวเลข /ปี พ.ศ. สี่หลัก ในเครื่องหมาย อย. ผลิตภัณฑ์ที่ต้องแสดง เช่น ถุงยางอนามัย ถุงมือยางสำหรับศัลยกรรม ชุดตรวจเชื้อเอชไอวี (HIV) เลนส์สัมผัส (Contact Lens) เป็นต้น

1.3 ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตรายทางสาธารณสุข (ใช้ในบ้านเรือน) มีอักษร วอส. ตามด้วยตัวเลข /ปี พ.ศ. สี่หลัก ในกรอบเครื่องหมาย อย. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์กำจัดแมลง ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิว เป็นต้น



2. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่มีเครื่องหมาย อย. แต่**ต้องขึ้นทะเบียน**

2.1 ผลิตภัณฑ์ยา เป็นวัตถุที่ใช้ในการวินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา ป้องกันโรค ความเจ็บป่วยหรือมุ่งหมายให้เกิดผลแก่สุขภาพ โครงสร้างของมนุษย์และสัตว์ ซึ่งต้องขออนุญาตขึ้นทะเบียนก่อนการผลิตและนำเข้ายา โดยการแสดงเลขทะเบียนตำรับยา ไม่ต้องแสดงในกรอบเครื่องหมาย อย. แต่ต้องแสดงเลขที่รหัสใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับยา สำหรับมนุษย์ ดังนี้

1. ยาแผนโบราณ: ยาแผนโบราณสำหรับมนุษย์ผลิตในประเทศจะมีเลขทะเบียน G และตามด้วยเลขที่ทะเบียนยาในรูปแบบ ลำดับที่ลงทะเบียนและตามด้วยปีที่ลงทะเบียนหลังเครื่องหมาย / เช่น G 198/28

2. ยาแผนปัจจุบัน: ยาแผนปัจจุบันสำหรับมนุษย์ผลิตในประเทศจะมีเลขทะเบียน (Reg.No.) และตามด้วยเลขที่ทะเบียนยาในรูปแบบ ลำดับที่ลงทะเบียนและตามด้วยปีที่ลงทะเบียนหลังเครื่องหมาย / เช่น Reg No. 1A 512/56

อย่าลืมสังเกตผลิตภัณฑ์ผิดกฎหมาย

- ยาที่ได้รับอนุญาตให้โฆษณาต่อประชาชน จะต้องมีเลขที่อนุญาตโฆษณาระบุ ฆท.และตามด้วยเลขที่ทะเบียนยาในรูปแบบ ลำดับที่ลงทะเบียนและตามด้วยปีที่ลงทะเบียนหลังเครื่องหมาย / เช่น ฆท. 142/2554 เพื่อป้องการโฆษณาที่ผิดกฎหมาย เช่น ไม่มีผลข้างเคียงหรือไม่ทำให้เกิดอาการแพ้ เป็นต้น

2.2 ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เป็นผลิตภัณฑ์เพื่อความสวยงาม สะอาด หรือสุขอนามัยที่ดี ซึ่งไม่มีผลต่อโครงสร้างหรือการกระทำหน้าที่ใด ๆ ของร่างกาย

อย่าลืมสังเกตผลิตภัณฑ์ผิดกฎหมาย

- เราควรระวังผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ที่มีการโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณว่ามีฤทธิ์เหมือนยา หรือโฆษณาเกินจริงที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น ไร้สารเคมี ทำจากธรรมชาติ 100% ป้องกันการอักเสบของสิวฝ้า ลดผมหงอก สร้างสมดุลให้ผิว กระชับสัดส่วน สลายไขมัน กระตุ้นการสร้างคอลลาเจน/อิลาสติน ดูดซับของเสียตกค้างใต้ผิว อกฟู หรือแก้ปัญหาไม่แข็งตัว เป็นต้น

- นอกจากนี้เครื่องสำอางทุกชนิดต้องมีการจดแจ้ง และได้เลขที่ใบรับแจ้ง 10 หลักบนฉลาก ในรูปแบบ xx-x-xxxxxxx ซึ่งไม่ต้องอยู่ในกรอบเครื่องหมาย อย. ดังนั้นหากพบว่าผลิตภัณฑ์ใดไม่มีเลขที่จดแจ้ง หรือตรวจสอบแล้วพบว่าเลขที่จดแจ้งบนฉลาก ไม่ตรงกับในเว็บไซต์ของ อย. สามารถสันนิษฐานไว้เบื้องต้นว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอาจเป็นของปลอมหรือผิดกฎหมาย

2.3 เครื่องมือแพทย์ที่ต้องแจ้งรายละเอียด ต้องแสดงเลขที่ใบรับแจ้ง ได้แก่ เครื่องที่ใช้เพื่อกายภาพบำบัด เครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ ในร่างกาย เต้านมเทียมซิลิโคน (Silicone) เป็นต้น

2.4 เครื่องมือแพทย์ทั่วไป (เครื่องมือแพทย์ที่ไม่ได้อยู่ในรายการเครื่องมือแพทย์ที่ต้องมีใบอนุญาต เครื่องมือแพทย์ที่ต้องแจ้งรายละเอียด) ไม่ต้องแสดงเครื่องหมาย อย. หรือเลขที่ใบรับแจ้ง เช่น เตียงผ่าตัด เครื่องตรวจวัดความดันโลหิต เป็นต้น

2.5 วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ไม่ต้องมีเครื่องหมาย อย. แต่ต้องมีเลขที่ใบรับแจ้ง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ล้างจาน ผลิตภัณฑ์ซักผ้า ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดพื้น ฝาผนัง เครื่องสุขภัณฑ์ วัตถุต่าง ๆ ที่มีสารที่ อย.กำหนด เป็นต้น

1.7 ตรวจสอบประวัติร้านค้า เสียเวลาไม่เสียเงินฟรี

ก่อนจ่ายเงินค่าสินค้า เราต้องตรวจสอบข้อมูลและประวัติร้านค้าก่อน โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของ ชื่อผู้ขาย ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อต้องชัดเจน ตรวจสอบประวัติร้านค้า สามารถดูได้จากรีวิวการขายของในเพจหรือเฟซบุ๊ก พิจารณารายละเอียดการซื้อขาย ข้อความที่ผู้ขายกับลูกค้า หรือนำชื่อร้านค้า ชื่อเจ้าของหรือผู้ขาย เลขที่บัญชีการโอนเงินชำระสินค้ามาค้นหาในกูเกิล google.com หรือ เว็บไซต์ภายในประเทศไทยต่างๆ เช่น pantip.com เพื่อตรวจสอบประวัติและข้อมูลของร้านค้า หรือสืบค้นข้อมูลการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายตรงกับทาง สคบ. และข้อมูลการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรจะต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และเมื่อจดทะเบียนพาณิชย์แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจดังต่อไปนี้ก็จะต้องจดทะเบียนอี-คอมเมิร์ซ คือ

1. การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. บริการอินเทอร์เน็ต
3. ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
4. บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

เมื่อจดทะเบียนพาณิชย์ / ทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วก็จะสามารถขอรับเครื่องหมายรับรองผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ “DBD Registered” และเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ “DBD Verified” ได้

1.8 ตรวจสอบร้านค้า DBD Registered และ DBD Verified

การสร้างความเชื่อมั่นในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าออนไลน์ จะต้องจดทะเบียนพาณิชย์ DBD Registered และ DBD Verified เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในการซื้อขายของออนไลน์ ต่อกัน

เครื่องหมาย DBD Registered คืออะไร

DBD Registered หมายถึง เครื่องหมายรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ออกให้แก่พาณิชยกิจประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ที่ได้จดทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือพาณิชย์จังหวัดเพื่อยืนยันการมีตัวตนอยู่จริงของผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

1 คุณสมบัติของผู้ที่จะขอรับเครื่องหมาย DBD Registered

(1.1) ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

(1.2) ประกอบพาณิชยกิจตรงกับที่ระบุไว้ในใบทะเบียนพาณิชย์ (พค.0403)

2 ช่องทางการขอรับเครื่องหมาย DBD Registered

(2.1) สมัครผ่าน เว็บไซต์ www.Trustmarkthai.com หรือ

(2.2) จัดส่งเอกสารมาที่ อีเมล e-Commerce@dbd.go.th หรือ โทรสาร 02 547 5973

3 เอกสารที่ใช้ขอเครื่องหมาย DBD Registered

(3.1) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (แบบ พค. 0403)

(3.2) สำเนารายละเอียดเกี่ยวกับร้านค้าออนไลน์ (เอกสารแนบแบบ ทพ.)

เมื่อเจ้าหน้าที่กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับเอกสารครบถ้วน หลังจากตรวจสอบและอนุมัติเครื่องหมายฯ แล้ว จะส่งรหัสของเครื่องหมาย DBD Registered ส่งไปยังผู้ขอเครื่องหมายเพื่อนำไปติดตั้งที่ร้านค้าออนไลน์

เครื่องหมาย DBD Verified คืออะไร

เครื่องหมาย DBD Verified คือ เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ ที่จดทะเบียนและมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อแสดงว่าเว็บไซต์ นั้น ๆ มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ประเมินตามมาตรฐานคุณภาพธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ ของกรมฯ

เครื่องหมาย DBD Verified มี 3 ระดับ คือซิลเวอร์ โกลด์ และ แพทตินั่ม ดังนี้

1. ระดับดี หรือ ซิลเวอร์ จะออกให้แก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และได้รับเครื่องหมาย DBD Registered จัดส่งงบการเงินติดต่อกัน (กรณีเป็นนิติบุคคล) รวมทั้งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. ระดับดีมาก หรือ โกลด์ จะออกให้แก่ผู้ที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะที่เป็นนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จัดส่งงบการเงินติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจฯ

3. ระดับดีเด่น หรือ แพทตินั่ม จะออกให้แก่ผู้ที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะที่เป็นนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จัดส่งงบการเงินติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีคุณสมบัติอื่น ได้แก่ เว็บไซต์ได้รับเครื่องหมาย ระดับโกลด์ ต่อเนื่อง 2 ปี และกรณีที่ไม่ได้รับเครื่องหมายระดับโกลด์ หรือ ได้รับเครื่องหมายฯ ต่อเนื่อง ไม่ครบ 2 ปีจะได้รับพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น ธุรกิจได้รับการรับรองหรือรางวัลด้านการบริหารจัดการจากสมาคม/หน่วยงาน รวมทั้ง ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจฯ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ 5 ข้อ ได้แก่

1. เปิดเผยข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการด้วยความถูกต้อง ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย

2. มีการกำหนดและระบุเงื่อนไขทางการค้า การบริการที่เป็นธรรม เช่น การยกเลิกหรือคืนสินค้าหรือบริการ และวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

3. เป็นเว็บไซต์ที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล ผู้บริโภคมั่นใจได้ว่า ข้อมูลไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขระหว่างทาง ไม่ยอมให้ปฏิเสธได้ว่า ตนไม่ใช่ผู้ส่งข้อมูลนั้น

4. มีแนวทางชัดเจนในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้งานและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งความสมบูรณ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล

5. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

** เครื่องหมาย DBD Verified จะมีความน่าเชื่อถือในระดับที่สูงกว่า DBD Registered

** สามารถตรวจสอบรายชื่อร้านค้าที่มี DBD Registered และ DBD Verified ที่ https://www.trustmarkthai.com/

ตารางเปรียบเทียบ	DBD Registered	DBD Verified
1. จุดเด่น	ยืนยันว่ามีการจดทะเบียน	มีการจดทะเบียนและรับรองความน่าเชื่อถือ
2. ความน่าเชื่อถือ	ระดับติดตามได้	ระดับติดตามได้ เชื่อถือสูงกว่า
3. ระยะเวลาการขอ	7 วันหรืออาจเร็วกว่าได้	45 วัน
4. อายุการใช้เครื่องหมาย	อายุการใช้งาน 5 ปี	ต่ออายุทุก 1 ปี
5. ปัญหาการโกง หลอกลวง	ลดได้ในระดับหนึ่ง	ลดได้มากขึ้น
6. รูปแบบเครื่องหมาย	DBD Registered	DBD Verified

อ้างอิงข้อมูล: https://www.trustmarkthai.com/

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้บริโภคต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและความปลอดภัยก่อนการซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะโดยทั่วไปแล้วแม้การเดินไปซื้อของถึงหน้าร้านเห็นแม่ค้าพ่อค้ากันตัวเป็น ๆ ยังมีการหลอกลวงกันได้ ดังนั้นการซื้อแบบไม่เห็นหน้าตากันย่อมต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ อย่างในกรณีของคณะกรรมาธิการสหภาพยุโรปและประเทศสมาชิกถือว่าเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและไม่สามารถขายสินค้าต่อไปได้หากมีเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งดังนี้

1. ข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจไม่ครบถ้วน ไม่มีข้อมูลที่อยู่ติดต่อ

2. ข้อมูลราคาไม่ครบถ้วนและมีการหลอกลวง เช่น การปกปิดราคาภาษี ค่าจัดส่ง

3. ข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าไม่เพียงพอ

4. โฆษณาว่าเป็นสินค้าฟรี แต่บังคับให้ทำสัญญาผูกมัดระยะยาว

5. มีข้อมูลในการคืนสินค้าและรับเงินคืนไม่ชัดเจน

กรณีตัวอย่างต่างประเทศเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
1
ข้อมูลผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน ไม่มีข้อมูลที่อยู่ติดต่อ
2
ข้อมูลราคาไม่ครบถ้วนและมีการหลอกลวง เช่น การปกปิดราคา ภาษี ค่าจัดส่ง
3
โฆษณาว่าเป็นสินค้าฟรี แต่บังคับให้ทำสัญญาผูกมัดระยะยาว
4
มีข้อมูลในการคืนสินค้าและรับเงินคืน (right of withdrawal) ไม่ชัดเจน
5
ข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าไม่เพียงพอ

บทที่ 2

ขณะซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้อง “เอ๊ะ!”

ขณะซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้อง “เอ๊ะ!”

นักช้อปออนไลน์รู้กันแล้วว่า เราต้องเข้าเว็บไซต์อะไร รูปแบบเว็บไซต์และรูปแบบขายเป็นอย่างไร แต่สิ่งที่นักช้อป ต้องเอ๊ะ และต้องรู้ขณะจะซื้อสินค้ามีดังนี้

2.1 ช่องทางซื้อ-ขายออนไลน์อะไรบ้าง

ปัจจุบันร้านค้าออนไลน์ มีมากมายนับไม่ถ้วน โดยผู้ขายจะมีการเสนอขายสินค้าผ่านทางหน้าเว็บไซต์–หรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน เหล่านี้ ถือเป็นตัวกลางในการซื้อขายสินค้านั่นเอง เพราะเป็นสถานที่ที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถพูดคุยหรือตกลงซื้อขายกันได้ อย่างไรก็ตามเพื่อการทำความเข้าใจที่ง่ายขึ้น เราสามารถจำแนกประเภทร้านค้าได้ออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ดังนี้

1. เว็บไซต์ที่เป็นของผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้าโดยตรง

เว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ในลักษณะนี้เป็นเว็บไซต์ที่ทางร้านค้าทำขึ้นเพื่อเปิดขายสินค้าภายใต้ยี่ห้อหรือแบรนด์ของตัวเอง เช่น เว็บไซต์แบรนด์สินค้าประเภทโทรศัพท์ ประเภทอุปกรณ์กีฬา หรือไม่ก็เป็นเว็บไซต์ ขายสินค้าเฉพาะกลุ่มชัดเจน เช่น เว็บไซต์ร้านหนังสือ ที่เน้นขายหนังสือและนิตยสารต่าง ๆ เป็นหลักโดยไม่เฉพาะเจาะจงแบรนด์ เพราะเว็บไซต์เหล่านี้ ส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าที่มีหน้าร้านปกติอยู่แล้ว แต่มาขยายช่องทางเปิดเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์รองรับกระแสที่ผู้บริโภคเริ่มหันมาช็อปปิ้งผ่านสมาร์ทโฟนและหน้าจอคอมพิวเตอร์กันมากขึ้น ซึ่งเว็บไซต์ประเภทนี้จะส่งผลดีกับผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าออนไลน์ ตรงที่ผู้บริโภคมีความเสี่ยงน้อยที่จะถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ และมีแนวโน้มจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ เนื่องจากเป็นเว็บไซต์มีหลักแหล่งชัดเจนและมักจะมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้หลายเว็บไซต์ยังจัดอยู่ในประเภทเว็บไซต์แบบครบวงจร คือ สั่งสินค้าได้โดยมีเครื่องมืออำนวยความสะดวก เช่น ตะกร้าสินค้า มีระบบชำระเงิน ระบบการส่งสินค้า และสามารถติดตามสินค้าหลังจากที่ซื้อไปแล้วได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใดได้อีกด้วย

2. เว็บไซต์ อี-มาร์เก็ตเพลส

อี-มาร์เก็ตเพลส หมายถึง การซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยการส่งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการซื้อขายในลักษณะนี้จะมีเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เหมือนตลาดกลาง ซึ่งรวบรวมสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่าง ๆ เอาไว้ภายในเว็บไซต์เดียว คล้ายห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่มีร้านค้าต่าง ๆ มากมายเช่าพื้นที่เปิดร้านขายสินค้า ทำให้เว็บไซต์ประเภทนี้จะมีจุดเด่นที่ความหลากหลายของสินค้าและผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบราคาหรือคุณสมบัติของสินค้าที่ต้องการได้จากหลาย ๆ ร้านค้าที่อยู่ในเว็บไซต์ดังกล่าว ทั้งยังง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเพราะในเว็บไซต์ จะจัดแบ่งหมวดหมู่ของสินค้าแต่ละประเภทเอาไว้ให้แล้วอีกด้วย

โดยปกติ อี-มาร์เก็ตเพลสจะเปิดให้ร้านค้าต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ค้ารายย่อยสามารถสมัครเข้ามาขายสินค้าของตัวเองได้ โดยผู้ให้บริการเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลสจะรับหน้าที่เป็นเพียงตัวกลางที่ดูแลเรื่องระบบการสั่งซื้อและชำระค่าสินค้าเท่านั้น ส่วนขั้นตอนการส่งสินค้าร้านค้าอาจดำเนินการเองซึ่งจะเป็นไปตามเงื่อนไขของแต่ละร้านค้า หรือเป็นส่วนหนึ่งของบริการที่ผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลสให้บริการเพิ่มให้ ตัวอย่างเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส

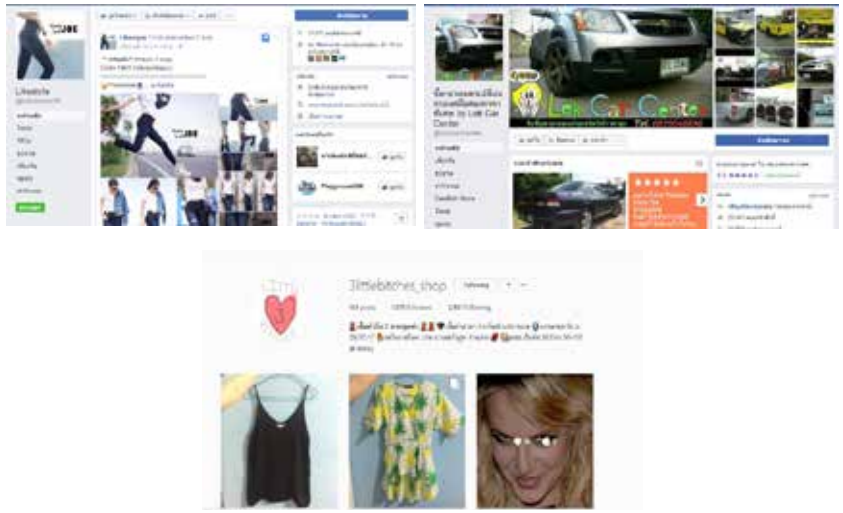
ในกลุ่มนี้ เช่น www.weloveshopping.com, www.tarad.com, www.lazada.co.th, lnwshop.com หรือ www.shopee.com

ทั้งนี้สำหรับผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ซื้อสินค้าผ่านอี-มาร์เก็ตเพลสเหล่านี้มักมีความปลอดภัย เพราะผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลสมักจะมีกลไกในการตรวจสอบและขึ้นทะเบียนร้านค้าก่อน ร้านค้าจะสามารถขายสินค้าได้ จึงทำให้ผู้บริโภคมีความเสี่ยงต่ำที่จะไม่ได้สินค้าหรือได้สินค้าไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ รวมทั้งบางอี-มาร์เก็ตเพลสยังอนุญาตให้ผู้ซื้อสามารถเปลี่ยนคืนสินค้าในกรณีสินค้าชำรุด หรือพบว่าไม่ตรงตามโฆษณาได้อีกด้วย

3. เว็บไซต์ (Website) แบบตลาดนัดออนไลน์ หรืออี-คลาสสิฟายด์ (e-Classified)

เว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ในแบบตลาดนัดออนไลน์เป็นเว็บไซต์ขายสินค้าที่ไม่ว่าใครก็สามารถลงขายสินค้าได้โดยไม่เสียค่าบริการหรือค่าคอมมิชชั่นใด ๆ ให้ความรู้สึกคล้ายกับการเปิดแผงลอยในตลาดนัด ไม่จำเป็นต้องเป็นร้านค้าหรือบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ก็สามารถมาประกาศขายสินค้ากับเว็บไซต์ประเภทนี้ได้ โดยผู้ขายอาจมีสินค้าแค่ชิ้นเดียว หรือเป็นสินค้ามือสองก็สามารถนำมาลงขายได้ เพียงแต่จะมีความแตกต่างกับอี-มาร์เก็ตเพลสตรงที่ในขั้นตอนการซื้อขายเว็บไซต์อี-คลาสสิฟายด์ให้ผู้ขายจะต้องรับหน้าที่ดำเนินการเองทั้งหมด ตั้งแต่ขั้นตอนการติดต่อซื้อขายกับผู้ซื้อ การชำระค่าสินค้าหรือการจัดส่ง โดยทางผู้ให้บริการอี-คลาสสิฟายด์จะเป็นแค่พื้นที่กลางในการลงประกาศขายสินค้าเท่านั้น ทำให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อี-คลาสสิฟายด์ เหล่านี้จำเป็นต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายอย่างรอบคอบ เนื่องจากผู้ขายไม่ใช่เจ้าของเว็บไซต์เป็นเพียงผู้ใช้งานที่เข้ามาเผยแพร่ข้อมูลสินค้า ซึ่งสามารถเป็นใครก็ได้ที่อยากมาลงขายสินค้านั่นเอง ผู้บริโภคจึงควรขอรายละเอียดของร้านค้าหรือผู้ขาย รวมถึงข้อมูลสินค้าที่ต้องการให้ครบถ้วน หรือดูประวัติการซื้อขายของผู้ขายให้ดีก่อนตัดสินใจซื้อ

4.ร้านค้าออนไลน์ขายผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือโซเชียลคอมเมิร์ซ



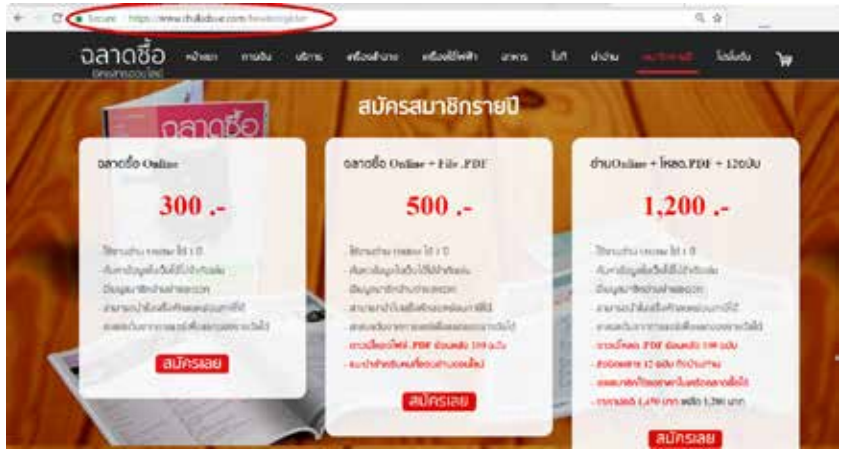
เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ พื้นที่ทางดิจิทัลที่ใช้เพื่อการโต้ตอบแบ่งปันข้อมูลหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันที่จัดอยู่ในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เรารู้จักดี เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ หรือทวิตเตอร์ โดยเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน เหล่านี้มีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี และมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้การซื้อขายสินค้าและการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานช่องทางดังกล่าวเพื่อติดต่อสื่อสารจำนวนมาก ทำให้ช่องทางดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ทั้งกลุ่มผู้ค้าสินค้าชื่อดังและกลุ่มผู้ค้ารายย่อย ต่างก็หันมาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางในการขายหรือส่งเสริมการขายสินค้า เช่น การสร้างหน้าเพจเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าและขายสินค้าโดยตรง หรือการนำไปประกาศขายตามกลุ่มเฉพาะบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการขายสินค้าต่าง ๆ อยู่ อย่างไรก็ตามการซื้อขายผ่านช่องทางนี้ก็ถือว่ามีความเสี่ยงสูงมากเช่นกัน เพราะผู้ขายบางส่วนมีการหลอกลวงผู้บริโภคด้วยจำนวนของผู้ติดตาม ซึ่งหากเพจไหนหรือร้านไหนมีผู้ติดตามมาก ผู้ซื้อก็มักเชื่อถือว่าเป็นร้านที่ขายดี และตัดสินใจสั่งซื้ออย่างรวดเร็ว แต่ความจริงแล้วผู้ติดตามของเพจร้านค้าเหล่านั้น อาจเป็นผู้ติดตามที่มาจากการสร้างยอดจำนวนผู้ติดตามที่ไม่ใช่ผู้ติดตามที่แท้จริงก็ได้

2.2 ก่อนส่งคำสั่งซื้อ ให้ตรวจดู URL

ปัจจุบันการซื้อขายออนไลน์ใหญ่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตหรือบัญชีธนาคารออนไลน์ จึงมีเว็บไซต์ หลอกลวง หรือทำเว็บไซต์ปลอมขึ้นมาเพื่อเลียนแบบ จนเราแทบจะไม่ทันสังเกตเห็นความต่างกันเลยก็ว่าได้ ดังนั้นขณะจะทำการสั่งซื้อต้องสังเกตดังนี้

1. ให้สังเกตจากที่อยู่ของเว็บไซต์หรือ ยูอาร์แอล (URL) โดยละเอียด เพราะยูอาร์แอลของเว็บไซต์ปลอมจะมีจุดที่แตกต่างจากยูอาร์แอลของเว็บไซต์ที่จะหักเงินทางบัตรเครดิตจริงอยู่เล็กน้อย เช่น ยูอาร์แอลของเว็บไซต์จริงชื่อ thaiemarket.com ผู้ร้ายอาจสร้างเว็บไซต์ปลอมและใช้ยูอาร์แอล thaiemaket.com ซึ่งถ้าผู้ซื้อไม่สังเกตยูอาร์แอลของเว็บไซต์ปลอมให้ดี จะไม่พบว่าตัว “r” หายไปในยูอาร์แอลของเว็บไซต์ปลอม

2. ให้ตรวจสอบว่ายูอาร์แอลของเว็บไซต์ ที่เรากำลังใช้สั่งซื้อของออนไลน์อยู่นั้น ว่ามีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับการทำธุรกรรมกับเว็บไซต์ในรูปแบบ https ที่น่าเชื่อถือหรือไม่ ถ้าเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือสามารถสังเกตได้จากสัญลักษณ์สีเขียวที่ ตัวอักษร “https” ด้านหน้าของยูอาร์แอลของเว็บไซต์



อ้างอิงข้อมูล: https://www.chaladsue.com

a. รูปสินค้าจริงหรือหลอกต้องสังเกต

ผู้ซื้อควรขอดูรูปถ่ายสินค้าตัวจริง หรือมุมต่าง ๆ ของสินค้าจากผู้ขายได้ รวมทั้งควรสอบถามถึงตำหนิต่าง ๆ ให้แน่ใจก่อน และไม่ควรซื้อสินค้าที่มีราคาถูกจนผิดสังเกต เพื่อป้องกันการถูกหลอกให้ซื้อสินค้าปลอมหรือไม่ตรงตามคำโฆษณา จำไว้ให้แม่นว่า “Too cheap to be good!” และ “Too good to be true!”

2.3 ช่องทางการสั่งซื้อหรือติดต่อกับผู้ขาย

ช่องทางการสั่งซื้อและติดต่อสนทนากับผู้ขายถือเป็นอีกส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพราะหากผู้บริโภคเลือกสินค้าที่ต้องการได้แล้วเรียบร้อย แต่ยังเกิดข้อสงสัยที่ต้องการสอบถามหรือมีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าก็ควรที่จะสามารถติดต่อสอบถามได้อย่างรวดเร็ว โดยช่องทางการสนทนานั้นมีหลายรูปแบบ สามารถแบ่งออกได้กว้าง ๆ ดังนี้

1. การพูดคุยผ่านแอปพลิเคชัน (Application)

หลายแอปพลิเคชันมักมีฟังก์ชันให้ผู้ใช้งานสามารถพูดคุยกันได้ทันที ผ่านการส่งข้อความโดยตรง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขายและผู้ซื้ออย่างมาก เพราะทำให้ไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันอื่น ๆ เพิ่มเพื่อมาพูดคุยกัน เช่น ในเฟซบุ๊ก ก็จะมีเฟซบุ๊ก แมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) สำหรับใช้พูดคุย หรือในอินสตาแกรม ก็จะมีฟังก์ชันการส่งข้อความ อย่างไรก็ตาม ผู้ขายจำนวนมากมักจะนิยมให้ผู้ซื้อติดต่อพูดคุยผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งการพูดคุยที่มีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษรเช่นนี้ส่งผลดีต่อผู้บริโภคอย่างมาก เพราะในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เราสามารถนำบทสนทนาเหล่านี้มาเป็นหลักฐานได้ ดังนั้นผู้บริโภคไม่ควรลบข้อความที่ได้พูดคุยกับผู้ขาย จนกว่าที่จะได้รับสินค้าและตรวจสอบรายละเอียดแล้ว

2. การพูดคุยผ่านเว็บไซต์

สำหรับการพูดคุยผ่านเว็บไซต์นั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการสนทนาผ่านโปรแกรมการสนทนาหรือไลฟ์แชท (Live Chat) ที่ทางเว็บไซต์ดังกล่าวได้จัดทำไว้ หรือเป็นเว็บไซต์ของผู้ขายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่กับผู้ซื้อรายย่อย หรือ B2C ซึ่งอาจเป็นการพูดคุยโต้ตอบแบบทันทีหรือฝากข้อความไว้และจะมีเจ้าหน้าที่มาตอบคำถามในเวลาทำการ หากเป็นรูปแบบการพูดคุยโต้ตอบแบบทันทีบางครั้งอาจจะไม่สามารถบันทึกสำเนาข้อมูลการสนทนาได้เพราะเมื่อปิดโปรแกรมแชทแล้ว ข้อมูลที่พูดคุยจะหายไป ผู้ซื้อจึงควรถ่ายภาพบนจอ (Screen Capture) ของบทสนทนาการพูดคุยเก็บไว้ก่อนที่จะปิดโปรแกรมแชทดังกล่าว

3. การพูดคุยผ่านเว็บบอร์ด

บางเว็บไซต์ที่ไม่ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการซื้อขายโดยตรง แต่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิก เราจะเรียกเว็บไซต์ ประเภทนี้ว่าเว็บบอร์ด ซึ่งหากสมาชิกคนใดที่ต้องการซื้อขายสินค้าก็จะไปลงประกาศขายไว้เอง และหากมีผู้ซื้อสนใจสินค้า ทางผู้ซื้อจะติดต่อกับผู้ขายโดยตรงเพื่อตกลงซื้อขาย ราคา

สินค้า หรือสถานที่ในการส่งมอบสินค้ากันเอง โดยทางเว็บบอร์ดจะไม่มีส่วนร่วมหรือรับผิดชอบในการสนทนาหรือสินค้าดังกล่าวแต่อย่างใด การติดต่อสนทนาผ่านทางช่องทางนี้จะมีหลักฐานการสนทนาอยู่บนเว็บบอร์ด แต่จะพบปัญหาว่ายากที่จะระบุตัวตนที่แท้จริงของอีกฝ่ายและติดต่อไม่ได้หรือติดต่อได้ยากลำบากในกรณีที่สินค้ามีปัญหาหรือได้โอนเงินไปแล้ว และไม่ได้รับสินค้า ดังนั้นผู้ซื้อต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายด้วยความรอบคอบและระมัดระวังก่อนชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ

2.4 ร้านค้ามีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา

ความเคลื่อนไหวของร้านค้าสามารถพิจารณาได้จากวันเดือนปีที่ผู้ขายลงขายสินค้า จำนวนสินค้าที่ลงขายหรือขายได้แล้ว ซึ่งเราควรเข้าไปดูรีวิวหรือความคิดเห็นจากลูกค้าคนอื่น ๆ รวมทั้งควรตรวจสอบประวัติการขายที่ผ่านมาได้เบื้องต้นว่าเป็นอย่างไร และอาจเข้าค้นหาข้อมูลในกูเกิลว่าร้านดังกล่าวมีประวัติการขายที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่

2.5 รูปแบบในการชำระเงิน

แล้วเราก็มาถึงขั้นตอนสำคัญสำหรับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ซึ่งก็คือการชำระเงินนั่นเอง โดยผู้บริโภคจะพบว่าปัจจุบันช่องทางการชำระเงินมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ขายยอมรับและความสะดวกของผู้ซื้อ ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผ่านเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ อินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์มือถือก็สามารถทำได้ อย่างไรก็ตามในแต่ละรูปแบบจะมีความแตกต่างกันอย่างไร เราลองไปดูรายละเอียดกัน

1. การชำระเงินจากบัญชีธนาคารทางออนไลน์ (Internet Banking หรือ Mobile Banking)

การชำระเงินจากบัญชีธนาคารทางออนไลน์ ซึ่งแต่ละธนาคารพาณิชย์ของไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย และ ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น จะให้ผู้ใช้บริการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารที่ใช้บริการอยู่โดยเมื่อมีการทำธุรกรรมของบัญชีเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการก็จะได้รับการแจ้งเตือนทุกครั้ง อีกทั้งบริการของธนาคารพาณิชย์ของไทยถูกออกแบบให้มีระบบและกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยกับข้อมูลของธนาคารและข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงแน่ใจได้ว่าสามารถทำธุรกรรมกับธนาคารได้อย่างปลอดภัย อย่างไรก็ตามก่อนหน้านี้การโอนเงินต่างธนาคารทางก็จะมีค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับการโอนเงินปกติ แต่ปัจจุบันหากผู้ขายสินค้าออนไลน์ได้สมัครบริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ไว้ผู้บริโภคก็จะไม่เสียค่าธรรมเนียมในกรณีที่โอนเงินไม่เกิน 5,000 บาทไปยังผู้ขาย นอกจากนี้เมื่อต้องการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ก็ไม่จำเป็นต้องระบุเลขบัญชีธนาคาร แต่ใช้เพียงเลขบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับบุคคลธรรมดา เลขประจำตัวผู้เสียภาษีสำหรับนิติบุคคล หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงิน

2. การหักเงินจากบัตรเดบิต/บัตรเครดิต

การหักเงินจากบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมาก เพราะเป็นวิธีการที่สะดวกสบายสำหรับผู้บริโภคอย่างมาก ซึ่งบัตรเครดิตและบัตรเดบิต จะมีความแตกต่างกันตรงที่ การหักผ่านบัตรเดบิต ผู้ซื้อจำเป็นต้องมีเงินอยู่ในบัญชีของตัวเองที่เพียงพอต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ แต่การหักเงินผ่านบัตรเครดิต ผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องมีเงินในบัญชีของตนเอง หรือเรียกได้ว่าเป็นการซื้อก่อนจ่ายทีหลังนั่นเอง นอกจากนี้ยังสามารถผ่อนจ่ายกับบัตรเครดิตร่วมรายการได้อีกด้วย แต่จำนวนเงินและระยะเวลาของการผ่อนจ่ายนั้นขึ้นอยู่กับราคาของสินค้าและอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร

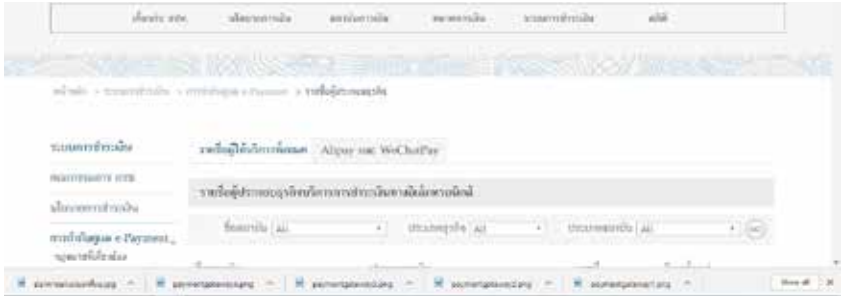
3. การชำระเงินผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน หรือ เพย์เม้นท์ เกตเวย์ (Payment Gateway)

การโอนเงินผ่านผู้ให้บริการ*เพย์เม้นท์ เกตเวย์* เป็นการโอนเงินผ่านตัวกลางระหว่างเว็บไซต์ของร้านค้ากับระบบธนาคารหรือผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ให้บริการ*เพย์เม้นท์ เกตเวย์* จะดำเนินการตามข้อมูลที่ได้รับ เพื่อตัดโอนเงินในบัญชีของผู้ซื้อ หรือส่งเป็นคำสั่งโอนเข้าระบบการชำระเงินและทำการสั่งจ่ายให้กับผู้ขายต่อไป

ทั้งนี้การโอนเงินด้วยระบบดังกล่าว เป็นการโอนเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Payment system/ อี-เพย์เม้นท์ (e-Payment) โดยเงินที่ได้ชำระหรือโอนไปนั้นอยู่ในรูปของเงินอิเล็กทรอนิกส์ (อี-มันนี่/ e-Money) ที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือในรูปแบบบัตรพลาสติกซึ่งเป็นเงินที่ผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และถูก

บันทึกไว้ในชิพคอมพิวเตอร์แล้ว และผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการแทนการชำระด้วยเงินสดตามร้านค้าที่รับชำระได้ ทำให้ผู้ซื้อไม่ต้องพกเงินสดและมีความสะดวกสบายในการชำระเงิน ทั้งนี้ อี-มันนี่ มีหลายรูปแบบ เช่น บัตรโดยสารรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหารในศูนย์อาหารหรือบัญชีเงินสดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น เอ็มเพย์, เคาท์เตอร์ เซอร์วิส, เพย์พาล, ไลน์ เพย์, ทรู มันนี่ เป็นต้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



อ้างอิงข้อมูล: https://www.bot.or.th/Thai/Landing/Pages/King.aspx

2.6 วิธีสืบค้นรายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอี-เพย์เม้นท์

ปัจจุบันระบบการชำระเงินดังที่ได้กล่าวมาจะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจในประเทศอย่างถูกกฎหมาย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการรับเงินล่วงหน้าจากประชาชน จึงต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนด ที่สำคัญคือมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดเพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้บริโภคสามารถเข้าไปสืบค้นรายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการอยู่และผู้ประกอบธุรกิจที่เลิกบริการอี-เพย์เม้นท์ ไปแล้ว ได้ที่เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือ https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/OversightOfEmoney/ListOfEmoney/Pages/eMoneyProvider.aspx หรือทางไฟล์ (File) https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2560/n0460t.pdf

“สงสัยให้มาก ๆ ก่อนโอนเงินเข้าปากเสือ”

2.7 สรุปยอดรวม ระยะเวลาส่งของ ต้องดู!

2.8 ข้อควรระวังขณะซื้อสินค้า

ขณะซื้อสินค้าทางออนไลน์ สิ่งที่ผู้บริโภคพึงระวังคือ

1. อ่านรายละเอียด เงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้า การคืนสินค้า ระยะเวลาจัดส่ง หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ขาย คุณสมบัติของสินค้าให้ดี หากสงสัยให้ติดต่อสอบถามผู้ขาย และเก็บรวบรวมหลักฐานการสั่งซื้อและหลักฐานการสนทนาไว้

2. เลือกชำระเงินด้วยวิธีที่ปลอดภัย ซึ่งรูปแบบการชำระเงินในการซื้อสินค้าทางออนไลน์มีอยู่หลายรูปแบบตามที่ได้แนะนำมาแล้ว แต่ละวิธีมีลักษณะข้อดี – ข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริโภคควรพิจารณาเลือกรูปแบบการชำระเงินที่ปลอดภัยที่เหมาะสมกับตนเอง

3. การชำระเงินผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มีความสะดวกรวดเร็ว การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารจะมีหลักฐานเป็นสลิปโอนเงิน ธนาคารสามารถตรวจสอบเจ้าของบัญชีผู้รับโอนและระงับการโอนเงินได้ หากเกิดปัญหาขึ้น ผู้เสียหายสามารถสอบถามขอข้อมูลบัญชีผู้รับโอนไปยังธนาคารเจ้าของบัญชีผู้รับโอนได้

4. การชำระเงินผ่านบัตรเดบิต เราจำเป็นต้องมีเงินในบัญชีก่อนและมูลค่าของยอดซื้อต้องไม่เกินเงินในบัญชีเท่านั้น ซึ่งวิธีดังกล่าวธนาคารเจ้าของบัตรเดบิตจะมีข้อมูลเลขบัญชีของผู้ซื้อและผู้ขาย เนื่องจากระบบหรือขั้นตอนการขอให้บริการของธนาคารค่อนข้างรัดกุม และยังก่อให้เกิดความรับผิดชอบของคู่สัญญาเพิ่มขึ้นด้วย การชำระเงินผ่านบัตรเดบิต เงินในบัญชีของเราจะถูกโอนออกในทันที จึงควรตรวจสอบข้อมูลและความน่าเชื่อถือของผู้ขายในลักษณะเดียวกับการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

5. การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต วิธีนี้จะเป็นหนี้ก่อนผ่อนจ่ายทีหลัง สามารถใช้สิทธิระงับการจ่ายเงินในกรณีที่ผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง และถ้าผู้บริโภคต้องการขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อหรือขอรับบริการ หรือภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ประกอบธุรกิจจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือ

ในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว จะต้องคืนเงินให้ผู้บริโภคภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้งสำหรับสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ และ 60 วัน สำหรับสั่งซื้อสินค้าและบริการจากต่างประเทศ ธนาคารจะมีข้อมูลในการใช้บัตรเครดิต ทั้งของผู้ซื้อและมีข้อมูลของผู้ขาย เนื่องจากระบบหรือขั้นตอนการให้บริการของธนาคารค่อนข้างรัดกุม และยังก่อให้เกิดหน้าที่รับผิดชอบของคู่สัญญาเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งการใช้บัตรเครดิต จะมีประกาศของ สคบ. เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้น แต่มีข้อจำกัดที่ผู้บริโภคบางรายอาจไม่มีบัตรเครดิต และร้านค้าออนไลน์ รูปแบบผู้บริโภคกับผู้บริโภค หรือ C2C) ทั่วไปส่วนใหญ่จะไม่มีทางเลือกในการชำระเงินผ่านช่องทางบัตรเครดิต

6. การชำระเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้า เป็นช่องทางที่มีความเสี่ยงจากการชำระเงินแล้วไม่ได้สินค้าน้อยที่สุด เพราะจะชำระเงินเมื่อผู้ซื้อได้รับสินค้า ผู้ขายจะใช้บริษัทขนส่งพัสดุเก็บเงินปลายทางจากผู้ซื้อ ผู้ขายส่งสินค้าให้ ผู้ซื้อก็จ่ายเงิน เหมือนการซื้อของปกติตามร้านค้าทั่วไป การชำระเงินด้วยวิธีนี้จะป้องกันการถูกฉ้อโกงจากผู้ขาย เพราะว่าถ้าสินค้าไม่มาส่ง เราก็ไม่ต้องชำระเงิน เป็นวิธีที่สร้างความมั่นใจว่าเราจะได้สินค้าแน่นอน หรือถ้าเราไม่ได้สินค้าเราก็ไม่ต้องเสียเงิน แต่บริการการส่งสินค้าออนไลน์แบบชำระเงินปลายทางอาจจะมีไม่มากนัก ส่วนมากจะเป็นผู้ประกอบธุรกิจเฉพาะที่มีบริการขนส่งเป็นของตนเอง หรือผู้ขายเป็นผู้จัดส่งสินค้าโดยตรงให้กับผู้ซื้อเอง

บทที่ 3
หลังซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้องตรวจสอบ

หลังซื้อสินค้าออนไลน์ อะไรบ้างที่ต้องตรวจสอบ

3.1 การติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าและการรับสินค้า

ก่อนตกลงซื้อขายและชำระเงิน ผู้ซื้อต้องมั่นใจว่าหากของเสียหายระหว่างการจัดส่ง ผู้ขายจะเป็นผู้รับผิดชอบที่ผู้ซื้อสามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ ควรหลีกเลี่ยงการตกลงที่ให้ผู้ซื้อติดต่อเรียกร้องจากผู้จัดส่งสินค้า เพราะผู้ซื้อจะไม่มีข้อมูล สภาพของสินค้าขณะจัดส่งว่าอยู่ในสภาพใด ผู้ขายอาจมีเจตนาทุจริตส่งของที่ชำรุดให้กับผู้จัดส่งสินค้าและปัดความรับผิดชอบได้

และเมื่อตกลงทำการซื้อขาย ชำระเงิน และเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ผู้ซื้อต้องได้รับข้อมูลของรายละเอียดการจัดส่งสินค้า ชื่อหน่วยงานที่ให้บริการจัดส่งสินค้า วันที่จัดส่งสินค้า ระยะเวลาการจัดส่งสินค้า/วันที่กำหนดรับสินค้า และเลขรหัสการจัดส่งสินค้าที่ผู้ซื้อสามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ด้วยตนเอง (ถ้ามี) ซึ่งวิธีที่จะติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าสามารถทำได้โดยการสอบถามโดยตรงไปที่ผู้ขาย หรือผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าบางราย ได้จัดเตรียมเว็บไซต์สำหรับระบบตรวจสอบสถานะสินค้าให้เราสามารถเข้าไปตรวจสอบผ่านช่องทางนั้นได้ หรือสอบถามกับผู้ให้บริการจัดส่งซึ่งผู้ขายส่วนมากนิยมส่งสินค้าแบบให้ผู้ให้บริการที่เป็นที่รู้จักทำหน้าที่ในการ

จัดส่งสินค้าให้ เช่น ไปรษณีย์ไทย เคอรี่ ดีเอชแอล เป็นต้น ซึ่งการจัดส่งแบบนี้จะมีเลขในการจัดส่งพัสดุ สามารถนำมาตรวจสอบในเว็บไซต์ของบริษัทขนส่ง เพื่อจะได้ทราบว่าสินค้าของเราถึงไหนแล้ว เราจะได้รับสินค้าเมื่อใด เราสามารถใช้วิธีนี้เป็นวิธีติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้อีกวิธีหนึ่ง

เมื่อได้รับสินค้า ควรตรวจสอบว่าหีบห่อบรรจุภัณฑ์อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยดีหรือไม่ ก่อนเซ็นชื่อรับสินค้าหรือชำระเงินสำหรับในกรณีชำระเรียกเก็บเงินปลายทาง แม้ว่าความรับผิดของสินค้าที่ชำรุดที่อยู่ในระหว่างการจัดส่งสินค้าจะเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้ขายก็ตาม แต่เมื่อเราตกลงรับสินค้าแล้ว ความรับผิดชอบจะเปลี่ยนมาเป็นเราทันที ดังนั้นก่อนรับสินค้า ควรตรวจดูให้แน่ใจ หากพบสิ่งผิดปกติ เราสามารถปฏิเสธไม่รับสินค้าและไม่ชำระเงินได้ แต่หากชำระเงินไปแล้วพบสิ่งผิดปกติ เราควรแจ้งผู้จัดส่งสินค้าทันทีและถ่ายรูปเป็นหลักฐานไว้เพื่อติดต่อแจ้งร้องเรียนกับผู้ขาย

รายละเอียดการจัดส่งสินค้าสามารถดูได้จากประวัติการขายที่ผ่านมาก็ได้ เพราะร้านค้าส่วนใหญ่มักลงรีวิว ของลูกค้าว่าได้รับสินค้าแล้วหรือไม่ นอกจากนี้เราควรขอหลักฐานการจัดส่งสินค้าเก็บไว้ เพื่อใช้ยืนยันว่ามีการส่งสินค้าจริง เช่น เลขรหัสสินค้าจากใบเสร็จ ซึ่งสามารถนำไปตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าจะถึงมือเราเมื่อใด

3.2 การบอกเลิกสัญญาเพื่อขอเงินคืน

บอกเลิกสัญญาเพื่อขอเงินคืนได้ไหม ถ้าไม่ตรงต้องการ ?

เราในฐานะผู้บริโภคถ้าได้รับสินค้าชำรุดบกพร่องมีสิทธิบอกเลิกสัญญาในการซื้อสินค้าออนไลน์ได้ โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาว่าต้องการยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินไปยังผู้ขายสินค้า ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้า เรายังมีสิทธิยึดหน่วงสินค้าไว้จนกว่าจะได้รับเงินคืนจากผู้ขาย ตาม พ.ร.บ. ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 กรณีชำระเงินแบบโอนเงิน แต่ถ้าเป็นการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตถ้าไม่ได้รับสินค้า ได้รับแต่ไม่ตรงการกำหนดเวลา ได้รับแล้วไม่ครบถ้วน ชำรุดบกพร่อง เราสามารถใช้สิทธิยกเลิกสัญญาได้โดยทำเป็นหนังสือถึงผู้ขายภายใน 45 วัน นับแต่วันสั่งซื้อสินค้า หรือภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ถึงวันกำหนดส่งมอบสินค้า และผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินให้แก่ผู้ซื้อภายใน 30 วัน

จะเห็นได้ว่าการบอกเลิกสัญญาและขอคืนเงินต้องทำเป็นหนังสือ และส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียนตอบรับ เพื่อเราจะได้มีหลักฐานในการบอกเลิกสัญญาและการรับหนังสือ การเขียนหนังสือสามารถทำได้ ดังนี้

1. ทำที่ เช่น บ้านเลขที่ 23 แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 เป็นต้น

2. วันที่ เช่น 29 สิงหาคม 2560 เป็นต้น

3. เรื่อง บอกเลิกสัญญา

4. เรียน กรรมการผู้มีอำนาจ บริษัท.....

5. ย่อหน้าแรก บอกว่าเราเป็นใคร ซื้อสินค้าอะไร เมื่อวันที่เท่าไหร่ เกิดปัญหาอย่างไร

ย่อหน้าที่สอง บอกขอยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนเป็นจำนวนเท่าไหร่ และกำหนดระยะเวลาในการคืนเงิน

6. ขอแสดงความนับถือ และลงลายมือชื่อ

7. ข้อมูลการติดต่อกลับ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

ที่อยู่.....

วันที่.....

เรื่อง ขอยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน
เรียน บริษัท .....
อ้างถึง สัญญาสั่งซื้อเลขที่.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาเอกสารใบคำสั่งซื้อจากเว็บไซต์ .....
สำเนาถึง 1. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)
2. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ข้าพเจ้า ..... ได้สมัครสมาชิกประเภทผู้ซื้อของออนไลน์และได้มีคำสั่งซื้อตามเอกสารเลขที่ .....ลงวันที่.....มีความประสงค์จะขอบอกเลิกสัญญากับทาง บริษัท.....เนื่องจากท่าน/ห้างร้าน/บริษัท ท่านได้ปฏิบัติผิดสัญญา โดย.....ใส่เหตุผล.....จึงไม่สามารถใช้สินค้าและบริการได้ตามสัญญาและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ พร้อมทั้งขอเงินค่าสินค้าคืนเต็มจำนวนที่ข้าพเจ้าได้ซื้อสินค้าจากท่านดังนี้

- รายการที่ 1 .....จำนวน ..... บาท
- รายการที่ 1 .....จำนวน ..... บาท

ข้าพเจ้าทำการส่งเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อยืนยันการยกเลิกสัญญา นับจากวันที่..... เป็นต้นไป และข้าพเจ้าขอเรียกเงินคืนจากบริษัท ..... เป็นเงินทั้งสิ้น ..... บาท โดยให้ท่านนำเงินคืนสินค้าเข้าบัญชี บัตรเครดิต / เลขบัญชีธนาคาร..... ดังนั้นเมื่อท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้าและทางบริษัท..... จะไม่มีพันธะใดๆ ผูกพันกันอีกต่อไป และโปรดดำเนินการมารับคืนสินค้าและคืนเงินตามระบุข้างต้นให้ข้าพเจ้าหลังจาก บริษัทของท่านได้รับจดหมายบอกเลิกสัญญานี้ภายใน 15 วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

กรุณาติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ : ..... อีเมล.....

3.3 การส่งคืนสินค้า

หากผู้ซื้อพบว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำโฆษณา หรือสินค้ามีความชำรุดบกพร่องก็มีสิทธิที่จะส่งคืนสินค้า โดยอาจเป็นการเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่หรือคืนเงิน เพื่อชดเชยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นไปตามเงื่อนไขการส่งคืนสินค้าของแต่ละร้าน โดยผู้ซื้อควรเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดก่อน เพราะแต่ละร้านจะสร้างเงื่อนไขการส่งคืนสินค้าแตกต่างกัน เช่น อี-มาร์เก็ตเพลสแห่งหนึ่งมีนโยบายรับคืนสินค้าภายใน 14 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้า และใช้เวลาตรวจสอบอีกประมาณ 5 วัน จากนั้นแผนกบริการลูกค้าจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งกระบวนการเปลี่ยนสินค้าหรือวิธีการคืนเงิน ทั้งนี้การคืนเงินหรือเปลี่ยนคืนสินค้าจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทกำหนด เช่น หากสินค้าชำรุดเสียหายจากการขนส่ง หรือสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขเฉพาะสำหรับสินค้าแต่ละประเภท สินค้าต้องไม่ชำรุดเสียหายจากการใช้งานของผู้ซื้อ มีบัตรประกันสินค้าหรือยังอยู่ในสภาพดี ไม่ถูกแกะใช้ รวมทั้งสินค้าบางประเภทไม่อาจส่งคืนได้อีกด้วย หรือในกรณีการชำระเงินผ่านเพย์เม้นท์ เกตเวย์ ก็สามารถร้องเรียนเพื่อติดต่อเจรจากับผู้ขายได้ภายใน 180 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า โดยจะมีเงื่อนไขในการส่งคืน เช่น ได้รับสินค้าที่แตกต่างจากที่ผู้ขายระบุไว้ หรือคืนเงินในกรณีที่ไม่ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อ เป็นต้น

3.4 วิธีการร้องเรียน กรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้รับสินค้าเมื่อสั่งซื้อแล้ว

เมื่อพบความบกพร่องของสินค้าเราควรถ่ายรูปสินค้าในทุกมุมเก็บไว้ และต้องติดต่อไปยังผู้ขายก่อน เพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อบกพร่องของสินค้าและสอบถามถึงวิธีการเยียวยาความเสียหาย ถ้าเป็นการซื้อผ่านเว็บไซต์ก็จะมีขั้นตอน และเงื่อนไขในการรับผิดชอบของเว็บไซต์กำหนดไว้แล้ว สามารถติดต่อไปยังคอลเซ็นเตอร์ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ แต่ถ้าเป็นการซื้อผ่านโซเชียลมีเดีย เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ ต้องติดต่อไปยังพ่อค้าแม่ค้า ซึ่งเป็นการช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้นก่อน ถ้ามีปัญหาจึงร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือต่อไป

การร้องเรียนเราต้องเตรียมหลักฐานสำหรับร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลหรือต้องการเอกสารหลักฐาน เราพร้อมให้คำตอบและจัดส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่ได้ การเตรียมตัวเบื้องต้นสำหรับการร้องเรียน

1. ใบสั่งซื้อสินค้า
2. ข้อความสนทนาการซื้อสินค้าระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย
3. ข้อมูลร้านค้า
4. หลักฐานการชำระเงิน
5. ถ่ายรูปสินค้าและเก็บสินค้าไว้เป็นหลักฐาน
6. นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อเป็นหลักฐาน

3.5 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ 1212 OCC (Online Complaint Center: OCC)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สพธอ.

ให้คำแนะนำ คำปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ เป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือในการรับ-ส่งการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ระหว่างหน่วยงานความร่วมมือ ตลอดจนให้คำแนะนำ คำปรึกษา และประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาโดยครอบคลุม 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์ ภัยคุกคามไซเบอร์ ตลอดจนปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โทรศัพท์สายด่วนหมายเลข 1212

เว็บไซต์: http://www.1212occ.com

โมบายแอป: 1212 OCC

อีเมล : 1212@mdes.go.th

โทรสาร: 02-1275789

2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ โดยเน้นการคุ้มครองมิให้ผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเกินจริง ต้องติดฉลากสินค้าอันตราย และสัญญาที่ทำกับผู้บริโภคที่ไม่เป็นธรรม และอยู่ในอำนาจที่ สคบ. เข้าไปดูแลได้

อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10120

สายด่วน 1166

เว็บไซต์: http://complain.ocpb.go.th/OCPB_Complains

อีเมล : consumer@ocpb.go.th

3. กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์

กำกับดูแลและสอดส่องพฤติกรรมการใช้เครื่องชั่ง ตวง วัด ในการซื้อหรือขายสินค้าอุปโภคให้เกิดความเป็นธรรม การกำหนดราคาสินค้า และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคา ปริมาณสินค้า และความไม่เป็นธรรมทางการค้า

44/100 ถนนนนทบุรี 1 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

สายด่วน 1569

เว็บไซต์ : http://app-transport.dit.go.th/frontend/index.php

อีเมล : 1569@dit.go.th

โทรศัพท์ : 02-5076111

โทรสาร : 02-5475361

4. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

รับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และเครื่องสำอาง ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือมีอันตรายต่อผู้บริโภค ตลอดจนการโฆษณาส่งเสริมการขายไม่ให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญ

ตู้ ปณ. 52 ปณจ. นนทบุรี 11000

สายด่วน 1556

เว็บไซต์ : www.fda.moph.go.th

โมบาย แอป : ORYOR

อีเมล : complain@fda.moph.go.th

โทรศัพท์ : 02-5907354-5

โทรสาร : 02-5918472

5. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)

รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำปรึกษาด้านปัญหาสินค้าและบริการทั่วไปที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ การแก้ปัญหากับคู่กรณี และขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ มาแก้ปัญหา รวมทั้งให้การช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4/2 ซอยวัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

เว็บไซต์ : www.consumerthai.org

อีเมล : complaint@consumerthai.org

โทรศัพท์ : 02-2483734-7

โทรสาร : 02-2483733

อย่างไรก็ตามการร้องเรียนปัญหาที่เกิดทางออนไลน์เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่แท้จริงนั้น เราต้องระวังไม่ให้ตัวเองตกเป็นผู้ถูกกล่าวหาหรือถูกฟ้องกลับด้วยเช่นกัน โดยสาเหตุหลักที่ผู้บริโภคมักถูกฟ้องก็คือ การแสดงข้อความหมิ่นประมาทนั่นเอง ซึ่งจะมีวิธีป้องกันตัวเองไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวได้อย่างไรบ้าง ลองไปดูเทคนิคเหล่านี้กันในบทถัดไป

บทที่ 4
เรื่องน่ารู้ของนักช้อปออนไลน์

เรื่องน่ารู้ของนักช้อปออนไลน์

4.1 Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์

Checklist

รู้ทันซื้อขายออนไลน์

ก่อนซื้อสินค้าออนไลน์

- [ ] 1.1 เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ในการซื้อและคืนสินค้า
- [ ] 1.2 มีข้อมูลความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายเพื่อผู้บริโภค
- [ ] 1.3 รู้ว่าสินค้าที่สั่งซื้อเป็นประเภทใด
  - ●พร้อมส่ง ●พรีออเดอร์ ●สินค้าใหม่ ● มือสอง
  - ●ของแท้ ● ของก๊อป ●ประมูล
- [ ] 1.4 เข้าใจรายละเอียดคุณสมบัติสินค้าที่ชัดเจนและทราบราคามาตรฐานตามท้องตลาด
- [ ] 1.5 มีระบบติดตามตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้า
- [ ] 1.6 มีเครื่องหมายมาตรฐานหรือคุณภาพสินค้า
  - ● อาหาร/สุขภาพ มีอย. รับรอง ● สินค้าอุตสาหกรรม มี มอก. รับรอง
- [ ] 1.7 สืบค้นประวัติแจ้งเตือนการหลอกลวงของผู้ขายจาก Google.com
- [ ] 1.8 ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ เช่น เครื่องหมายรับประกัน DBD Registered, DBD Verified

ขณะซื้อสินค้าออนไลน์

- [ ] 2.1 เข้าใจว่ามีช่องทางซื้อ-ขายออนไลน์ อะไรบ้าง
- [ ] 2.2 **“ก่อนส่งคำสั่ง”** การสั่งซื้อ ต้องตรวจความถูกต้อง URL ร้านค้าเสมอๆ
- [ ] 2.3 สังเกตรูปสินค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว
- [ ] 2.4 ตรวจทานช่องทางการสั่งซื้อหรือติดต่อกับผู้ขายได้ตลอด
- [ ] 2.5 อ่านรีวิวของร้าน ดูความเคลื่อนไหวของร้านค้าแล้ว
- [ ] 2.6 ตรวจทานความถูกต้องก่อนจ่ายเงิน หรือเลือกชำระเงินปลายทางปลอดภัยที่สุด
- [ ] 2.7 สืบค้นรายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้ว
- [ ] 2.8 ก่อนจ่ายเงินมี การสรุปยอด บอกระยะเวลาส่งของ มีชื่อร้านค้า
- [ ] 2.9 ทราบข้อควรระวังขณะซื้อสินค้าออนไลน์แล้ว

หลังซื้อสินค้าออนไลน์

- [ ] 3.1 รู้วิธีติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าและรับสินค้า
- [ ] 3.2 **เมื่อรับสินค้า** ตรวจสอบความเรียบร้อยของหีบห่อพัสดุหากมีปัญหา ต้องติดต่อผู้ขายทันทีพร้อมหลักฐานภาพถ่าย หรือ วีดีโอ
- [ ] 3.3 รู้วิธีการส่งคืนสินค้าหากสินค้าไม่ตรงตาม ต้องการ
- [ ] 3.4 เก็บหลักฐาน **ใบสั่งซื้อสินค้า ข้อความสนทนา ข้อมูลร้านค้า หลักฐานการโอนเงิน ถ่ายรูปสินค้า**
- [ ] 3.5 ทราบช่องทางและหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหากเกิดปัญหาข้อพิพาท

4.2 “ตั้งสติก่อนโพสต์เกี่ยวกับสินค้า

ไม่ว่าเราจะไม่พอใจสินค้าที่ได้รับมาหรือยังไม่ได้รับขนาดไหนก็ตาม และต้องการแสดงความคิดเห็นลงโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม หรือเว็บบอร์ด อย่างพันทิป สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงและควรทำในการโพสต์ข้อความมีดังนี้

1. เลี่ยงคำเท็จ

ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 ซึ่งมีผลบังคับใช้ไปตั้งแต่เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2560 ที่ผ่านมา กำหนดไว้ในมาตรา 14 ว่าผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(1) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์ นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตาม (1) (2) (3) หรือ (4) ***นั่นหมายความว่า*** หากบุคคลใดมีเจตนาทุจริต หรือหลอกลวง โดยบิดเบือน ปลอมข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนหรือนำข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชนอันมิใช่การกระทำผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา จะถือว่า ผู้นั้นทำผิดกฎหมาย เช่น นายเอเจตนาขโมยตัวตนของนายบี เพื่อใช้ชื่อนายบีหลอกลวงผู้อื่นหรือประชาชน ว่า ตนคือนายบีที่ขายเสื้อผ้าผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม หรือไลน์ ทั้งที่ไม่มีเจตนาที่จะขายเสื้อผ้าจริง ถือว่านายเอกระทำความผิดฐานนำเข้า เผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นเท็จ ตามมาตรา 14 (1)

2. ไม่แสดงความรู้สึกหรือข้อคิดเห็นเชิงลบ

แม้ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 จะแก้ไขจากฉบับเดิมโดยได้ตัดความผิดฐานหมิ่นประมาทออกไป แต่ใช่ว่าความผิดฐานหมิ่นประมาทในประมวลกฎหมายอาญาจะหายไป เพราะยังคงเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 และมาตรา 328 ด้วยเช่นกัน ดังนั้น เราควรแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นอย่างระมัดระวัง เพื่อป้องกันการถูกฟ้องหมิ่นประมาท ซึ่งหมายถึงการใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชังนั่นเอง ยกตัวอย่างจากเหตุการณ์จริงจากผู้ถูกฟ้องคดี เช่น ซื้อเสื้อจากร้านขายเสื้อผ้ามือสองออนไลน์ แล้วไม่ชอบ เลยไปโพสต์ว่า ร้านนี้ขายเสื้อทุเรศทุกตัว ใส่แล้วเหมือนผู้หญิงหากิน, หรือสั่งอาหารคลีนทางออนไลน์ แล้วพบว่าไม่อร่อย จึงไปโพสต์ว่าร้านขายอาหารคลีนร้านนี้ อย่าไปซื้อ เพราะแม้แต่หมาก็ยังไม่กิน เป็นต้น

นั่นหมายความว่า การโพสต์ข้อความที่แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นเชิงลบ อาจทำให้เราโดนฟ้องได้นั่นเอง ดังนั้นเราจึงควรโพสต์ เฉพาะรายละเอียดของข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้เท่านั้น เช่น ซื้อเสื้อจากร้านขายเสื้อผ้ามือสองออนไลน์แล้วปรากฏว่าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ ควรโพสต์ว่าก่อนซื้อได้สอบถามรายละเอียดของสินค้าต่าง ๆ เป็นอย่างดี ก่อนตัดสินใจแล้วแต่เมื่อซื้อมาแล้วพบว่า ขนาดไม่ตรง หรือมีตำหนิหลายอย่าง เช่น กระดุมหลุด พร้อมถ่ายรูปประกอบ

4.3 กรณีตัวอย่างและแนวทางแก้ไขปัญหาของนักช้อปออนไลน์

คราวนี้เราลองมาดูเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงกับผู้บริโภคนามสมมติเหล่านี้กัน ซึ่งไม่แน่ว่าอาจมีเรื่องราวที่คล้ายกันกับเราก็ได้ และพวกเขาเหล่านี้จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ไปดูกันเลย

1. อยากได้ยาทาเล็บสีม่วงเม็ดมะปราง

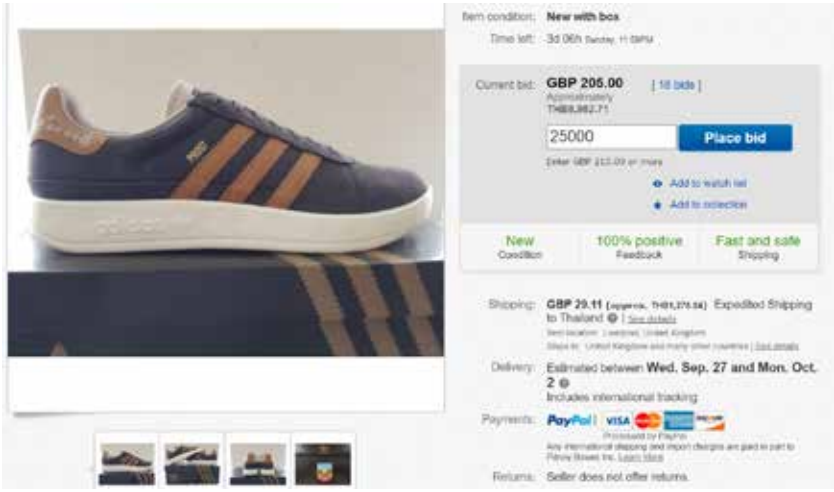
"หนูเอ๋" ต้องการซื้อยาทาเล็บสีม่วงเม็ดมะปรางของยี่ห้อดัง จึงไปเดินไปที่ร้านตัวแทนจำหน่ายแถวเพลินจิต แต่กลับไม่พบสีที่ต้องการ และต้องรอของหากจะสั่งซื้อที่ร้านราว 2 สัปดาห์ ซึ่งหนูเอ๋รอไม่ได้และไม่มีเวลาไปเดินดูที่ร้านอื่นแล้ว รวมทั้งต้องทาไปงานกีฬาสีของบริษัทอาทิตย์นี้ ! เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

- หนูเอ๋ตัดสินใจสั่งของออนไลน์กับบริษัทขายเครื่องสำอางดังกล่าวโดยตรง ซึ่งนอกจากจะมีสินค้าที่เธอต้องการแล้ว ยังมีสินค้าเกี่ยวกับความงามอื่น ๆ ด้วย ทำให้เธอไม่ต้องเสียเวลาและค่าเดินทางในการซื้อสินค้า และไปต้องซื้อครั้งละมาก ๆ เหมือนร้านที่รับมาขาย เพราะซื้อชิ้นเดียวบริษัทก็ส่งสินค้ามาให้ถึงบ้าน เช่น สินค้าจากเว็บไซต์ของผู้ผลิต ที่แม้มีการจัดจำหน่ายผ่านทาง หยี่ปั๊ว หรือ ห้างสรรพสินค้า เพื่อเป็นตัวแทนวางจำหน่ายสินค้าของแบรนด์ แต่ในปัจจุบันมีการเกิดร้านค้าออนไลน์ บนเว็บไซต์ของธุรกิจตนเอง ซึ่งผู้บริโภคสามารถเข้าไปเลือกดูได้

2. สินค้ามือสองราคาดี

"มงคล" ได้รับของฝากจากเพื่อนที่เดินทางไปต่างประเทศเป็นรองเท้ากีฬาจำนวน 1 คู่ แต่รองเท้ามีขนาดเล็กเกินไปมงคลใส่ไม่ได้ มงคลจึงลงทะเบียนสมาชิกประกาศขายสินค้าที่เว็บไซต์ **ขายของมือสอง** ในราคาถูกเพราะกลัวว่าจะขายสินค้าไม่ได้ ในขณะเดียวกันที่นกน้อยต้องการซื้อรองเท้ากีฬา นกน้อยจึงสืบค้นข้อมูลเปรียบเทียบราคาและเข้าไปติดต่อซื้อรองเท้าของมงคลในเว็บไซต์ **ขายของมือสอง** เพราะรู้ว่าสินค้าจะมีราคาถูกกว่าที่ขายในร้านค้าหรือขายในเว็บไซต์ผู้ผลิตรองเท้า นกน้อยและมงคลตกลงซื้อขายกันในราคา 8,000 บาท อย่างไรก็ตามเมื่อนกน้อยได้รับรองเท้ามาและเมื่อใส่ไปได้สักพักรองเท้ารุ่นดังกล่าวกลายเป็นรองเท้ารุ่นยอดนิยม มีผู้สนใจตามหาจำนวนมาก นกน้อยจึงคิดจะขายรองเท้าดังกล่าว แต่อยากได้เงินเยอะที่สุด จึงคิดหาแนวทางแก้ปัญหา



วิธีการแก้ไขปัญหา

นกน้อยตัดสินใจขายสินค้าดังกล่าวด้วยวิธีการประมูล ซึ่งหมายความว่าหากมีใครให้ราคาที่ดีที่สุดก็จะได้รองเท้าคู่นี้ไป เธอจึงลงประกาศขายรองเท้าคู่ดังกล่าวใน www.ebay.com ซึ่งให้ผู้ที่สนใจเข้าประมูลราคา (หรือที่เหล่านักช้อปเรียกว่า bid) ปรากฏว่ามีผู้สนใจอยากได้เข้าร่วมประมูลกันมากมาย สุดท้ายนกน้อยขายรองเท้าคู่นี้ให้กับลีโอผู้ชนะประมูลในราคา 25,000 บาท ไป

3. สั่งซื้อมือถือ แต่ได้สบู่

“คำแก้ว” ตั้งใจซื้อโทรศัพท์มือถือ มือสองจากผู้ค้าซึ่งประกาศขายไว้บนเว็บไซต์หนึ่ง จำนวน 1 เครื่อง ราคา 5,500 บาท ซึ่งคำแก้วเห็นว่าราคาถูกกว่าที่อื่นประมาณ 500 บาท เลยตกลงจะซื้อ และได้เจรจาต่อรองกับผู้ขายผ่านทางไลน์ว่าขอจ่ายครึ่งหนึ่งก่อน หากได้รับของจะโอนส่วนที่เหลือให้ทั้งหมด เมื่อตกลงตามนั้น คำแก้วจึงได้โอนเงินงวดแรก 3,000 บาท (ยังเหลือ 2,500 บาท) ต่อมาคำแก้ว ได้รับพัสดุ ปรากฏว่าข้างในเป็นสบู่ ไม่ใช่โทรศัพท์ที่สั่งซื้อไว้ จึงติดต่อกลับเพื่อสอบถามผู้ขาย ผู้ขายได้ตัดสายทิ้ง และบล็อกไลน์ในที่สุด เมื่อกลับเข้าไปดูในเว็บไซต์ พบว่า ผู้ขายได้ปิดร้านค้าและถอดสินค้าชิ้นนั้นออกจากเว็บไซต์ เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

คำแก้วรวบรวมหลักฐานการตกลงซื้อขาย ได้แก่

1.บทสนทนาที่พูดคุยกันผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไลน์

2. หลักฐานการชำระเงิน

3. ชื่อผู้ขาย และที่อยู่ของเว็บไซต์ที่ผู้ขายประกาศขายสินค้าไว้

4. เข้าร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อติดตามตัวผู้ขาย

4. สั่งสินค้าแต่ไม่ได้สินค้า

“แม่อุบล” แจ้งว่า ได้เข้ากลุ่มทางเฟซบุ๊กที่เกี่ยวข้องกับการขายพระเครื่อง พบผู้ใช้บัญชี เฟซบุ๊ก ชื่อ “พระอรรคค้าพระเครื่อง” โพสต์ให้เช่าพระเครื่องรุ่นหนึ่งเลยตัดสินใจเช่าเพราะเห็นว่าเป็นกลุ่มที่ค่อนข้างน่าเชื่อถือ

ต่อมาได้โอนเงินไป จำนวน 14,000 บาท แต่ไม่ได้รับสินค้าและได้ติดต่อไปยังเฟซบุ๊กของ “พระอรรคค้าพระเครื่อง”แล้วแต่ติดต่อไม่ได้ เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

แม่อุบลนำหลักฐาน ได้แก่

1. บทสนทนาที่พูดคุยกันผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก
2. หลักฐานการชำระเงิน
3. ชื่อผู้ขาย และที่อยู่ของเว็บไซต์เฟซบุ๊กที่ผู้ขายประกาศขายสินค้าไว้
4. เข้าร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อติดตามตัวผู้ขาย เช่น 1212 OCC แต่ภายหลัง จากการตรวจสอบพบว่าผู้ขายได้ปิดบัญชีเฟซบุ๊กไปแล้ว และเมื่อนำประวัติของผู้ขายสินค้าไปค้นหาในอินเทอร์เน็ต พบว่าเป็นมิจฉาชีพ จึงดำเนินการในข้อต่อไป
5. เข้าแจ้งความกับ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

5. สินค้าไม่เหมือนที่โฆษณาไว้

“หนูนานา” แจ้งสั่งซื้อเสื้อผ้า จำนวน 50 ชุด ชุดละ 470 บาท ผ่านทางเฟซบุ๊ก ของเพจชื่อ BBB โดยสั่งซื้อและโอนเงินวันที่ 7 พฤษภาคม 2560 และได้แจ้งว่าจะได้รับสินค้าในวันที่ 09 พฤษภาคม 2560 เมื่อถึงกำหนดวันรับสินค้าก็ยังไม่ได้รับสินค้า ติดต่อไปยังผู้ขายก็บ่ายเบี่ยง อ้างว่าเดี๋ยวส่งให้ แต่เมื่อได้รับสินค้าแล้วตรวจสอบพบว่า สินค้าที่ได้รับมามีสภาพเก่า บางชุดเปื้อน บางชุดไม่สมส่วน บางชุดขาด และไม่ตรงตามที่แจ้งไว้ เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นหนูนานาแจ้งไปยังผู้ขายก่อน เพื่อขอเปลี่ยนสินค้า แต่ผู้ขายปฏิเสธอ้างว่าสินค้าซื้อแล้ว ไม่รับเปลี่ยนคืน หนูนานาบอกไปว่าต้องเปลี่ยนได้สิ เพราะว่าสินค้าที่ส่งมาไม่ตรงตามที่ตกลงไว้ ผู้ขายยังยืนยันว่าไม่เปลี่ยนให้ หนูนานาก็ตื๊อทักไปทุกวัน พอนาน ๆ เข้าทักไปในข้อความแชทอ่านแล้วก็ไม่ตอบ และไม่สามารถติดต่อทางผู้ขายได้เนื่องจากถูกบล็อกเฟซบุ๊กไปแล้ว
2. เมื่อหนูนานาไม่สามารถติดต่อผู้ขายได้และไม่ทราบตัวตนที่แท้จริงของผู้ขาย จึงร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจเรื่องการฉ้อโกงประชาชน โดยนำหลักฐานข้อความบทสนทนาการซื้อขายสินค้า หลักฐานการชำระเงินซึ่งมีชื่อผู้รับโอน เพื่อให้ตำรวจช่วยสืบหาตัวผู้ขายมารับผิดชอบ
3. หลังหนูนานาติดต่อร้องเรียนที่ 1212 OCC สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ก็ได้รับการดำเนินเรื่องให้ จนในที่สุดก็ได้รับเงินคืนจากทางผู้ขายเรียบร้อย

วิเคราะห์ปัญหา

กรณีนี้เป็นการซื้อสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงผ่านทางเฟซบุ๊กประเภทผู้บริโภคกับผู้บริโภค หรือ C2C เมื่อได้สินค้าแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามโฆษณาไว้ สินค้ามีสภาพชำรุดบกพร่อง ผู้ขายต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า และไม่สามารถอ้างเงื่อนไข “ซื้อแล้วไม่รับเปลี่ยนคืนได้” เพราะว่าเป็นเงื่อนไขข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ผู้ซื้อมีความพร้อมในการเก็บหลักฐานการสั่งซื้อและข้อความที่ได้สนทนากันทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาสะดวกขึ้น อย่างไรก็ตาม การซื้อสินค้าออนไลน์ในประเภท C2C ผู้ซื้อตรวจประวัติของผู้ขายและขอรายละเอียดของสินค้าให้รอบคอบก่อนการสั่งซื้อ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และประมวลกฎหมายอาญา

6. ซื้อดีลแล้วไม่ได้รับบริการ

“เรยา” ซื้อดีลหรือสิทธิพิเศษ ผ่านเว็บไซต์ Ensogo ซึ่งเป็นการซื้อสินค้าและบริการล่วงหน้าจากตัวแทนที่จะได้รับเป็นคูปองและได้รับส่วนลดพิเศษจำนวน 3 หน่วย รวมเป็นเงินทั้งหมด 4,135 บาท สำหรับการใช้บริการที่สปาและร้านอาหาร แต่เมื่อติดต่อไปยังร้านค้าเพื่อใช้บริการดังกล่าว เรยาถูกปฏิเสธเพราะบริษัทที่ให้บริการ Ensogo ได้ปิดตัวลงแล้ว เรยาต้องการใช้ดีลต่าง ๆ ที่ได้ชำระเงินไปแล้วแต่ถ้าใช้ไม่ได้ก็ต้องการขอรับเงินคืน

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เนื่องจากบริษัทที่ให้บริการ Ensogo ได้ปิดกิจการลง ทำให้ผู้ซื้อไม่สามารถใช้คูปองส่วนลดได้ เมื่อผู้ซื้อชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต ผู้ซื้อสามารถขอยกเลิกการสั่งจ่ายเงินได้โดยทำหนังสือแจ้งไปยังธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตพร้อมแนบเอกสารการปฏิเสธการใช้คูปองส่วนลดในกรณีที่เจ้าของสินค้าหรือบริการปฏิเสธการใช้คูปอง–หรือผู้ซื้อไม่ต้องการใช้บริการสามารถขอยกเลิกบริการได้ภายใน 45 วันนับแต่วันซื้อสินค้าหรือขอรับบริการ หรือภายใน 30 วันนับแต่วันที่ถึงกำหนดส่งมอบสินค้าหรือบริการ

2. หลังเรยาติดต่อร้องเรียนที่ 1212 OCC สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)และได้รับคำแนะนำเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนแจ้งธนาคารให้ระงับการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต

วิเคราะห์ปัญหา

กรณีนี้เป็นกรณีผู้ซื้อ ซื้อคูปองส่วนลดจากเว็บไซต์ Ensogo ซึ่งทำหน้าที่เป็นเว็บไซต์กลางเพื่อเสนอขายสินค้าและบริการโดยตรงต่อผู้บริโภค ซึ่งจัดว่าเป็นการตลาดแบบตรงแต่ไม่สามารถใช้สินค้าหรือบริการได้ ดังนั้นจึงใช้สิทธิที่จะยกเลิกสัญญาและระงับการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตโดยดำเนินการติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตพร้อมเอกสารหลักฐานการยกเลิกสัญญาได้

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542

7. ขอเปลี่ยนสินค้า

"แม่เรไร" ซื้อกางเกงจำนวน 2 ตัว ผ่านเว็บไซต์บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการอี-มาร์เก็ตเพลส เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2559 นัดรับสินค้าวันที่ 25 กรกฎาคม 2559 และได้ชำระเงินวันที่ 25 กรกฎาคม 2559 จำนวน 918 บาท แต่ได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อโดยสั่งซื้อกางเกงสามส่วน แต่ได้รับเป็นกางเกงสองส่วนทั้งสองตัวและคุณภาพต่ำกว่าราคาที่ได้จ่ายไป โดยตัวแรกจ่ายในราคา 459 บาท แต่ได้รับสินค้าราคา 382 บาท ตัวที่ 2 จ่ายในราคา 459 บาท แต่ได้รับสินค้าราคา 280 บาท แม่เรไรจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นแม่เรไรได้ติดต่อ ผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลส แต่ทางผู้ให้บริการแจ้งให้รอ เนื่องจากต้องพิจารณาตรวจสอบตามเงื่อนไขการคืนสินค้าตามที่กำหนดไว้ก่อน และในกรณีที่จะขอเปลี่ยนสินค้า จะจัดส่งไปให้ทางไปรษณีย์โดยที่แม่เรไรเสียค่าจัดส่งเอง

2. 1212 OCC แนะนำว่า

- ผู้ซื้อต้องศึกษาเงื่อนไขการเปลี่ยนคืนสินค้าของผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลสก่อนเพื่อเป็นข้อมูล เนื่องจากอี-มาร์เก็ตเพลสดังกล่าวมีกำหนดและแจ้งเงื่อนไขการคืนสินค้าไว้บนเว็บไซต์
- ผู้ซื้อควรติดต่อไปยังลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลสเพื่อแจ้งปัญหาให้ทราบและสอบถามวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งการคืนเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดของผู้ซื้อ ผู้ขายต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งคืนสินค้า

4. 1212 OCC ได้ติดต่อกับผู้ให้บริการอี-มาร์เก็ตเพลสและผู้ขาย ซึ่งผู้ขายแจ้งว่าผู้ซื้อสามารถดำเนินการส่งคืนสินค้าเข้ามาได้ และยินดีคืนเงินโดยขอผู้ซื้อติดต่อกับผู้ขายโดยตรงเพื่อตรวจสอบความผิดพลาดของการจัดส่งสินค้า

วิเคราะห์ปัญหา

กรณีนี้แม่เรไรซื้อกางเกงผ่านเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลสเมื่อได้รับสินค้าซึ่งมีคุณภาพไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ แม่เรไรมีสิทธิเปลี่ยนหรือคืนสินค้า หรือสามารถเรียกเงินคืนได้ เพราะผู้ขายนั้นไม่ปฏิบัติตามสัญญา โดยในกรณีนี้การคืนเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดของผู้ซื้อ ดังนั้นผู้ขายต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งคืนสินค้า

*กฎหมายที่เกี่ยวข้อง*พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

8. สินค้าไม่ตรงกับที่ตกลงไว้

"ผู้หมวดรามิล" ติดต่อซื้อนาฬิกา จำนวน 1 เรือน มูลค่า 23,000 บาท ผ่านทางเว็บไซต์ขายของมือสองและได้มีการโอนเงินไปให้ก่อนได้รับสินค้า และเมื่อได้รับสินค้า พบว่านาฬิกาไม่ตรงกับรุ่นและขนาดที่ตกลงไว้ รวมทั้งหน้าปัดเป็นรอย เขาจึงได้ติดต่อไปยังผู้ขาย แต่ไม่สามารถติดต่อได้เนื่องจากถูกบล็อกหมายเลขโทรศัพท์และบัญชีผู้ใช้ไลน์ ผู้หมวดรามิลจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. ผู้หมวดรามิลร้องเรียนไปยัง 1212 OCC สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยดำเนินการประสานงานติดตามหาผู้ขาย
2. ผู้ขายจ่ายเงินชดเชยที่ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้ารุ่นที่สั่งซื้อไว้และสินค้ามีตำหนิ จำนวน 4,000 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ผู้ซื้อพึงพอใจ

วิเคราะห์ปัญหา

จากกรณีนี้ผู้ซื้อซื้อนาฬิกาผ่านเว็บไซต์ขายของมือสองซึ่งเป็นเว็บไซต์ตลาดแบบตรง เป็นการซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง เมื่อได้สินค้าแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามโฆษณาไว้ อีกทั้งสินค้ายังมีรอยเป็นตำหนิ เว็บไซต์ขายของมือสองนั้นจึงต้องรับผิดชอบ ซึ่งสามารถร้องเรียนไปที่เว็บไซต์ ดังกล่าวโดยตรงได้เลย เนื่องจากเป็นตัวกลางในการซื้อขาย เพื่อขอข้อมูลผู้ขาย และนำหลักฐานข้อความบทสนทนาการซื้อขายสินค้า หลักฐานการซื้อขายสินค้า หลักฐานการโอนเงิน ซึ่งมีชื่อผู้รับโอน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจเรื่องการฉ้อโกงประชาชน เพื่อให้ตำรวจช่วยสืบหาผู้ขายมารับผิดชอบ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และประมวลกฎหมายอาญา

9. ซื้อยาลดน้ำหนักออนไลน์

"กระต่ายน้อย" ต้องการลดน้ำหนัก เมื่อเห็นข้อความประกาศขายอาหารเสริมเพื่อลดน้ำหนักทางอินสตาแกรม โฆษณาว่า "*สกัดจากสมุนไพร 7 ชนิด เห็นผลได้ใน 1 เดือน ลดทันทีจาก กระปุกละ 100 บาท เหลือ 2 กระปุก 120 บาท ด่วนสินค้ามีจำนวนจำกัด*" กระต่ายน้อย ต้องการลดน้ำหนักจึงสั่งมา 2 กระปุกตามโปรโมชัน เมื่อทานไปได้ 1 กระปุก เริ่มมีอาการใจสั่น จึงได้ไปพบแพทย์ แพทย์ตรวจพบว่าหัวใจเต้นผิดปกติ เนื่องจากได้รับสารกระตุ้นบางอย่าง กระต่ายน้อยเสียค่ารักษาพยาบาลไปหลายบาท และเมื่อติดต่อไปยังผู้ขาย ผู้ขายก็ไม่รับผิดชอบใด ๆ อ้างว่าสาเหตุเพราะไปกินอะไรมาไม่รู้ มาอ้างว่าเกิดจากอาหารเสริมเขาไม่จริงแน่นอน

จากเหตุการณ์กระต่ายน้อยเห็นได้ว่า กระต่ายน้อยขาดความระมัดระวังรอบคอบ ไม่ตรวจสอบเลขจดทะเบียน อย. ไม่ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพร และยังหลงเชื่อคำโฆษณาโปรโมชั่น ทำให้ซื้ออาหารเสริมมากินเพราะอยากลดความอ้วน แต่ผลที่ได้กลับไม่ใช่อย่างที่คิดแถมเสียทั้งเงินและสุขภาพด้วย

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. กระต่ายน้อยต้องเก็บรวบรวม สินค้า กล่องบรรจุภัณฑ์ ฉลากผลิตภัณฑ์ หลักฐานการชำระเงินหลักฐานการโฆษณาการขายสินค้า

2. ไปพบแพทย์เพื่อตรวจอาการให้ขอใบรับรองแพทย์ ใบเสร็จค่ารักษา ผลการตรวจวินิจฉัยของแพทย์

3. นำหลักฐานทั้งหมดเข้าแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษเพื่อดำเนินคดีที่สถานีตำรวจ

4. นำหลักฐานทั้งหมดร้องเรียนต่อสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานเลขาธิการอาหารและยาเพื่อดำเนินการกับผู้ขาย

ช่องทางร้องเรียน

สำนักอาหารและยา (อย.) สายด่วน1556, สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สายด่วน 1166, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (OCC) สายด่วน 1212 และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 02-2483737

วิเคราะห์ปัญหา

กรณีนี้เป็นปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางอินสตาแกรม ซึ่งเป็นรูปแบบผู้บริโภคกับผู้บริโภค หรือ C2C และเป็นการขายตรงเพราะผู้ขายติดต่อนำเสนอขายสินค้าต่อผู้บริโภคโดยตรง อีกทั้งสินค้าไม่เป็นไปตามคำโฆษณาและสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ซื้อได้รับความเสียหายที่เกิดจากมูลค่าสินค้าที่ซื้อไปและความเสียหายจากอันตรายด้านสุขภาพ ได้แก่ ค่าพบแพทย์ตรวจอาการ ค่าพาหนะไปพบแพทย์ และค่าเสียหายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล ซึ่งผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อความความเสียหาย อันเกิดจากผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพราะเข้าข่ายเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และยังมีการหลอกลวงผู้บริโภคโดยโฆษณาคุณประโยชน์ คุณสมบัติของอาหารเสริมว่าสามารถลดความอ้วนได้ภายใน 1 เดือน ซึ่งไม่เป็นความจริง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

10. ซื้ออาหารเสริมลดน้ำหนักออนไลน์

“ใบส้ม” ตัดสินใจซื้ออาหารเสริมลดน้ำหนักผ่านทางร้านค้าออนไลน์ในอินสตาแกรม ซึ่งโฆษณาว่าเป็นสินค้านำเข้าจากเกาหลี ได้มาตรฐานปลอดภัย ช่วยให้แขนขาเรียว เหมาะกับคนดื้อยาหรืออ้วนสะสม โดยเธอได้ดูรายละเอียดต่าง ๆ ของร้านค้าแล้วคิดว่าน่าจะปลอดภัยจริง เพราะมีรีวิวของลูกค้าหลายคน รวมทั้งร้านค้ามีการลงรูปภาพสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตามหลังโอนเงินไปให้เรียบร้อยและสอบถามถึงเลขพัสดุสินค้า กลับพบว่าแม่ค้าบล็อกการติดต่อไปแล้ว เธอจึงไปแสดงความคิดเห็นในอินสตาแกรมดังกล่าวแทน แต่ก็โดนลบข้อความทิ้งอีก ทำให้ใบส้มเริ่มกังวลว่าอาจถูกมิจฉาชีพหลอกเข้าให้แล้ว แต่ก็คิดผิดเพราะสินค้ามีการจัดส่งให้ตามกำหนด เมื่อตรวจสอบดูก็ต้องผิดหวังอีกครั้ง เพราะสินค้าที่ได้รับมีลักษณะไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ในอินสตาแกรมเลย เธอจึงไม่กล้ารับประทาน เพราะกลัวว่าจะผสมสารอันตรายและต้องการเงินคืน ใบส้มจึงเริ่มหาแนวทางแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. ใบส้มเริ่มจากการรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ คือ 1) ชื่อสินค้า 2) โฆษณาการขายบนอินสตาแกรม 3) บทสนทนาซื้อขาย 4) หลักฐานการโอนเงิน 5) สินค้าที่ได้รับมา

2. นำหลักฐานทั้งหมดไปแจ้งความลงบันทึกประจำวันที่สถานีตำรวจ

3. โทรศัพท์ไปแจ้งเบาะแสที่สายด่วน อย. 1556 พร้อมส่งตัวอย่างสินค้าดังกล่าวไปให้ เพื่อขอให้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

วิเคราะห์ปัญหา

สำหรับประเด็นนี้ ใบส้มก็ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมาอีกว่า สินค้าที่เธอซื้อมานั้น อาจเข้าข่ายเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย เพราะมีการโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง ซึ่งมักมีการโฆษณาว่าช่วยลดน้ำหนัก ทำให้ผิวขาวหรือเสริมสรรถภาพทางเพศได้ แต่ความจริงก็คือผลิตภัณฑ์เหล่านี้เป็นเพียงอาหาร ที่ช่วยเสริมหรือเติมเต็มสารอาหารที่ร่างกายขาดเท่านั้น ไม่ใช่ยาที่สามารถออกฤทธิ์หรือมีสรรพคุณในการรักษาโรคได้

อ้างอิงข้อมูล: http://m.matichon.co.th/readnews.php?newsid= 1404885843

หรือต่อให้เป็นสินค้าที่เข้าข่ายเป็นยารักษาโรคจริง ก็ถือว่าผิดกฎหมายได้เช่นกัน เพราะตาม พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 มีข้อกำหนดชัดเจนเรื่องสถานที่ขายยาว่า ต้องไม่ขายนอกสถานที่ตามที่อนุญาต เพราะยาไม่ใช่สินค้าทั่วไป การซื้อจึงต้องได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากผู้ปฏิบัติวิชาชีพโดยตรง การขายในอินเทอร์เน็ต จึงเป็นการขายนอกสถานที่ที่อนุญาต มีความผิดตามมาตรา 12 พระราชบัญญัติยา มีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท

นอกจากนี้จะถือว่ามีความผิดฐานโฆษณาด้วย เพราะยาถือเป็นสิ่งที่ไม่อนุญาตให้โฆษณา มีโทษปรับไม่เกิน 100,000 บาท เมื่อรู้อย่างนี้ ใบส้มจึงคิดว่า เธอควรเข้าพบแพทย์ เพื่อขอคำปรึกษาในการควบคุมน้ำหนัก

11. สินค้าพรีออเดอร์ปลอม

“หลินหลิน” สั่งซื้อนาฬิกาผ่านทางไลน์ โดยผู้ขายระบุว่าเป็นสินค้าที่ซื้อมาจากต่างประเทศและลักลอบนำเข้ามาโดยไม่เสียภาษีศุลกากร หรือที่เรารู้จักกันว่า “สินค้าหิ้ว” ซึ่งจะต้องพรีออเดอร์ พร้อมโอนเงินให้ผู้ขายก่อนทั้งหมด ซึ่งหลินหลินเห็นว่ามีความน่าเชื่อถือ เพราะร้านค้ามีความเคลื่อนไหวด้วยการลงรูปใหม่สม่ำเสมอ และสินค้าราคาถูกกว่าท้องตลาดมาก จึงโอนเงินไปให้

อย่างไรก็ตามหลังโอนเงินไปแล้วเรียบร้อย กลับพบว่าแม่ค้าบ่ายเบี่ยงวันที่จะกลับประเทศเพื่อนำสินค้ามาให้และขอเลื่อนวันนัดรับสินค้าไปเรื่อย ๆ แต่เธอก็อดทนรอ จนในที่สุดก็ได้รับการจัดส่งสินค้า ซึ่งเมื่อนำมาตรวจสอบดูกลับพบว่าคุณภาพไม่เหมือนกับที่เธอคาดไว้ และไม่มีใบรับรองหรือฉลากใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าเป็นสินค้าจริง เธอจึงติดต่อกลับไปยังร้านค้าเพื่อขอเงินคืน แต่ทางร้านค้าไม่รับผิดชอบ เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นหลินหลินแก้ปัญหาด้วยการรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ ได้แก่ การโอนเงิน รายละเอียดการสนทนาซื้อขาย และชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขายเข้าแจ้งความกับตำรวจ ซึ่งภายหลังหากพิสูจน์ได้ว่าเป็นสินค้าปลอมจริง ผู้ขายย่อมมีความผิดฐานฉ้อโกง และผู้ซื้อมีสิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีได้

วิเคราะห์ปัญหา

อย่างไรก็ตามจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็ทำให้หลินหลินไม่เชื่อถือร้านค้าที่ขายของถูกมากเกินไป รวมทั้งไม่ดูเพียงความเคลื่อนไหวจากการลงรูปเพียงอย่างเดียวอีกแล้ว เพราะรูปต่าง ๆ เหล่านั้น อาจไม่ใช่รูปสินค้าจริงของร้านค้า แต่สามารถเป็นรูปที่ผู้ขายคัดลอกนำมาจากอินเทอร์เน็ตเพื่อหลอกลวงก็ได้

12. ซื้อแล้วไม่ได้ของ

"อาตี๋" และ "เฮียเล็ก" พบปัญหาการซื้อของออนไลน์ แล้วไม่ได้รับสินค้า เช่นเดียวกัน โดยเหตุการณ์แรกเป็นของอาตี๋ที่ตัดสินใจเช่าพระเครื่องผ่านทางเฟซบุ๊ก ซึ่งเขาเห็นว่าร้านค้าดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ เพราะมีการเปิดเผยตัวตนด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ให้เช่าพระชัดเจน จึงตัดสินใจโอนเงินไปให้ อย่างไรก็ตามหลังจากนั้นก็ติดต่อทางร้านไม่ได้อีกเลย ทำให้อาตี๋ลองนำชื่อของผู้ให้เช่าพระไปค้นหาประวัติในกูเกิล แล้วก็ถึงบางอ้อว่าร้านดังกล่าวเป็นมิจฉาชีพ มีคนได้รับความเดือดร้อนมาแล้วมากมาย อาตี๋จึงได้แต่โทษตัวเองว่ารู้อย่างนี้ ก่อนโอนเงิน เราค้นหาประวัติก่อนซะก็ดี จะได้ไม่เสียไปเงินฟรี ๆ แต่อาตี๋ก็ยังไม่หมดหวังได้เงินคืน จึงพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ส่วนอีกหนึ่งตัวอย่างเป็นของเฮียเล็ก ที่สั่งซื้อนาฬิกาข้อมือผู้ชายผ่านทางเว็บไซต์ขายของมือสองชื่อดัง โดยเขาเห็นว่าร้านดังกล่าวประกาศขายในราคาที่ถูกกว่าเจ้าอื่นเยอะมาก จึงไม่ลังเลที่จะตกลงกดซื้อในทันที อย่างไรก็ตามหลังโอนเงินไปแล้วก็ติดต่อผู้ขายไม่ได้อีกเลย และพบว่าผู้ขายได้เปลี่ยนชื่อร้านและประกาศขายนาฬิกาข้อมือเรือนเดิมต่อไปในเว็บไซต์ เฮียเล็กจึงต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเอาเงินคืนมา แล้วก็ได้แต่คิดว่าไม่น่าเห็นแก่ของถูกเลย

วิธีการแก้ไขปัญหา

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาของทั้งสองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีลักษณะคล้ายกันคือ ต้องรวบรวมหลักฐานไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ ได้แก่

1. รายละเอียดทั้งหมดของผู้ขาย เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขบัญชีธนาคารหรือหมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
2. โฆษณาการขายหรือประกาศการขายสินค้า
3. บทสนทนาซื้อขาย
4. หลักฐานการโอนเงิน

นอกจากนี้ในกรณีที่ซื้อผ่านเว็บไซต์แบบอี-มาร์เก็ตเพลส สามารถร้องทุกข์กล่าวโทษกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ดำเนินคดีกับเว็บไซต์นั้นได้ และพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถขยายผลหากมีการหลอกลวงหรือฉ้อโกงประชาชนจริง

13. ไม่มีแถวที่นั่งตามบัตรที่ซื้อ

"กอไผ่" และเพื่อน ๆ ซื้อบัตรชมคอนเสิร์ต ของศิลปินวง โคลด์เพลย์ จากเว็บไซต์ขายตั๋วชื่อดัง แต่เมื่อถึงวันจัดงานกลับพบว่าไม่มีแถวที่นั่งตามบัตรที่ซื้อไว้ ซึ่งผู้ดูแลงานได้ยอมรับว่ามีปัญหาเกี่ยวกับระบบการจองที่นั่งจริง และ

แก้ปัญหาด้วยการพาเธอและเพื่อนไปนั่งจุดอื่นที่ราคาถูกว่าบัตรที่ซื้อไว้ แม้จะไม่พอใจมากแต่ก็ต้องจำยอมรับข้อเสนอดังกล่าว เพราะไม่มีทางเลือกอื่นในขณะนั้น

อย่างไรก็ตามเหตุการณ์กลับไม่จบเพียงเท่านั้น เมื่อมีคนที่ซื้อเลขที่นั่งดังกล่าวไว้จริง ๆ เดินทางมาถึง ทำให้เธอและเพื่อน ๆ ต้องย้ายหาที่นั่งใหม่ ซึ่งเธอเริ่มสังเกตว่ามีอีกหลายคนที่ต้องยืนดู เพราะประสบปัญหาเช่นเดียวกับเธอ ทำให้ภายหลังจบงานเธอและเพื่อนต้องการให้บริษัทเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นกอไผ่แก้ไขปัญหาด้วยการร้องเรียนไปยังบริษัท เว็บไซต์ขายตั๋วชื่อดัง ซึ่งเป็นผู้จัดจำหน่ายบัตรทางเว็บไซต์ และบริษัทที่เป็นผู้จัดงานคอนเสิร์ตโดยขอให้มีการเยียวยาความเสียหาย ซึ่งได้รับการชี้แจงว่าเหตุการณ์เกิดจากทางสถานที่จัดงาน หรือสนามกีฬาราชมังคลากีฬาสถานได้ปรับผังสถานที่ใหม่ โดยไม่ได้แจ้งกับทางผู้จัดงานก่อน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจำหน่ายบัตร

อย่างไรก็ตามในวันที่จัดคอนเสิร์ต ได้แจ้งให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายเข้ามาร้องเรียนและขอเงินคืนแล้ว ซึ่งคนที่ไม่ได้เข้ามาร้องเรียนในวันดังกล่าวจะไม่สามารถขอเงินคืนได้อีก เพราะตามนโยบายของบริษัทจะสามารถขอเงินคืนได้เฉพาะในวันงานเท่านั้น

2. กอไผ่และเพื่อน ๆ ก็ยังไม่ยินยอมที่จะยุติเรื่องราวเพียงเท่านี้ เพราะเห็นว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมาก จึงโทรศัพท์มาขอคำแนะนำเพิ่มเติมกับศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งแนะนำว่าสามารถฟ้องร้องได้ เนื่องจากกรณีนี้เข้าข่ายตามมาตรา 215 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดให้ลูกหนี้ต้องชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ให้ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งหนี้ โดยหากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้เสียเลย หรือชำระหนี้ขาดตกบกพร่อง ล่าช้าผิดเวลา ผิดสถานที่หรือผิดวัตถุแห่งหนี้ ย่อมทำให้เจ้าหนี้ได้รับความเสียหาย ดังนั้นกอไผ่และเพื่อน ๆ ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามสัญญาสามารถเรียกเอาค่าสินไหมทดแทน จากความเสียหายที่เกิดขึ้นได้

14. ผู้ขายตั้งใจมาหลอก

"ใจเริง" ได้สั่งซื้อ นาฬิกาข้อมือผู้ชายยี่ห้อดัง จำนวน 1 เรือน ราคา 15,000 บาท ผ่านทาง เว็บไซต์ขายของมือสอง โดยได้ติดต่อซื้อขายกันทางไลน์ ซึ่งโดยปกติผู้ซื้อมักสั่งซื้อและเป็นผู้ขายสินค้าออนไลน์อยู่แล้ว ประกอบกับสินค้ามือสองที่ซื้อราคาถูกกว่าผู้ขายรายอื่นที่โพสต์ขายประมาณร้อยละ 20 – 30 จึงตกลงซื้อนาฬิกา ซึ่งผู้ขายได้นำบัตรประชาชนถ่ายรูปประกอบสินค้าด้วย หลังโอนเงินไป 15,000 บาท ยังไม่ได้รับสินค้า ได้ติดต่อไปที่ไลน์ปรากฏว่าผู้ขายลบไลน์ออกไปแล้ว เธอจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นใจเริงไปร้องทุกข์กล่าวโทษกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและดำเนินการขอ IP จากเว็บไซต์ แต่ไม่มีความคืบหน้าใด ๆ

2. ใจเริงลองเช็คประวัติผู้ขายทางอินเทอร์เน็ต พบว่ามีชื่อผู้ขายอยู่ที่จังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือ ได้มีการโทรไปหาแต่ผู้ขายที่ใช้ชื่อนั้น ได้ปฏิเสธการกระทำ หลังจากนั้นใจเริงลองเข้าไปดูในเว็บไซต์ พบว่ามีลักษณะการโพสต์ขายนาฬิกาแบบนี้อยู่ แต่เปลี่ยนชื่อบัญชีผู้ขาย จึงคิดว่าผู้ขายคนนี้ได้ใช้วิธีแบบนี้บ่อย ๆ และจะเปลี่ยนชื่อไปเรื่อย ๆ จึงตัดสินใจส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

15. ส่งคืนสินค้าชำรุด

"ทศพล" ได้สั่งซื้อโทรศัพท์ยี่ห้อหนึ่ง กับเว็บไซต์ขายของชื่อดัง ภายหลังได้รับสินค้าพบว่า ไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อเปิดเครื่องแล้วจะมีข้อความ "กำลังดาวน์โหลด ขึ้นอยู่ตลอดเวลา จนเครื่องเกิดความร้อนสะสมต่อเนื่อง

รวมทั้งบางเมนู พบว่าเป็นภาษาจีน ซึ่งผู้ร้องเองเคยใช้โทรศัพท์รุ่นนี้มาก่อนแล้ว จึงพบว่ามีลักษณะการใช้งานไม่เหมือนกับเครื่องเดิมที่เคยใช้ เขาจึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เบื้องต้นทศพลได้ส่งคืนสินค้ากลับไปยังเว็บไซต์ผ่านทางร้านสะดวกซื้อ ตามเงื่อนไขที่แนะนำในเว็บไซต์

2. ต่อมาจึงได้โทรศัพท์ติดต่อไปยังคอลเซ็นเตอร์ของเว็บไซต์ดังกล่าว ได้รับการยืนยันว่าสินค้าที่ส่งมาให้นั้นเป็นของแท้และคุณสมบัติของเครื่องตรงตามที่แจ้งไว้ในโฆษณา จึงส่งกลับคืนมาให้ผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อใช้เวลาติดต่อกับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของเว็บไซต์ เกือบ 2 เดือน

3. ผู้ซื้อจึงได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ 1212 OCC และ สคบ. สุดท้ายผู้ซื้อได้รับเงินคืนผ่านทางบัญชีธนาคาร โดยผู้ขายให้เหตุผลว่าพิจารณาให้เป็นกรณีพิเศษ

16. ถูกฟ้องเพราะอาหารสุนัข

"อาโออิ" สั่งซื้ออาหารสุนัขที่มีผู้มาลงประกาศขายไว้ในกลุ่มของคนรักสุนัขในเฟซบุ๊ก ซึ่งโฆษณาว่าสุนัขกินได้ทุกเพศ ทุกวัย มีกลิ่นหอมจนคนแอบเอาไปกิน อย่างไรก็ตามภายหลังได้รับสินค้า เธอพบว่าบรรจุภัณฑ์ของจริงไม่เหมือนในรูปที่ลงประกาศไว้ในเฟซบุ๊ก รวมทั้งการบรรจุอาหารมายังใส่ในถุงฟอยล์ธรรมดา ไม่มียี่ห้อ ไม่มีฉลาก รวมทั้งมีกลิ่นเหม็น มีรสเค็ม และวันหมดอายุเป็นเพียงกระดาษติดที่ถุง

นอกจากนี้เมื่อแกะถุงออกมาพบว่า ข้างในเป็นถุงพลาสติกมัดปากถุงเท่านั้น แต่เธอก็ได้แต่เก็บความสงสัยไว้ในใจและทดลองนำอาหารดังกล่าวให้สุนัขรับประทาน ซึ่งพบว่าน้องหมาไม่ยอมแตะอาหารดังกล่าวเลย แม้จะผสมกับอาหารเก่าให้รับประทาน น้องหมาก็เลือกเฉพาะอาหารเดิมและทิ้งอาหารเม็ดยี่ห้อใหม่ไว้ อาโออิจึงคิดว่าเป็นเพราะเปลี่ยนอาหารใหม่สุนัขจึงไม่ชิน เธอจึงใช้วิธีหักดิบให้อาหารใหม่เพียงอย่างเดียว แต่พบว่าเมื่อน้องหมากินเข้าไปแล้ว ไม่นานก็มีอาการอาเจียนและท้องเสีย อาโออิจึงลองเปลี่ยนกลับไปเป็นอาหารเม็ดยี่ห้อเดิมที่เคยให้ และพบว่าน้องหมากลับมามีอาการเป็นปกติเมื่อเหตุการณ์เป็น เช่นนี้ อาโออิจึงคิดว่าอาหารเม็ดยี่ห้อใหม่ที่เธอซื้อมา ต้องไม่มีความปลอดภัยและไม่ได้มาตรฐาน **จึงไปโพสต์ระบายความรู้สึกไม่ประทับใจลงในเฟซบุ๊กของกลุ่มของคนรักสุนัขดังกล่าว** และเมื่อผู้ขายสินค้ามาเห็นข้อความดังกล่าวจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน จนในที่สุดผู้ขายสินค้าก็ตัดสินใจนำข้อความดังกล่าวไปฟ้องหมิ่นประมาทและพรบ.คอมพิวเตอร์ ทำให้อาโออิส่งเรื่องมายังศูนย์พิทักษ์สิทธิ ฯ เพื่อขอคำแนะนำ

วิธีการแก้ไขปัญหา

1. ในกรณีนี้ผู้ร้องต้องการให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ช่วยตรวจสอบให้ว่าสินค้าดังกล่าวได้มาตรฐานจริงหรือไม่ หรือมีส่วนประกอบที่เป็นอันตรายอย่างไรบ้าง ซึ่งทางศูนย์พิทักษ์สิทธิ ฯ ก็ได้แนะนำให้ผู้ร้องส่งรายละเอียดมาให้เพิ่มเติม ได้แก่ ใบรับรองแพทย์ของสุนัข หลักฐานการซื้อขายสินค้าและตัวอย่างสินค้า เพื่อนำไปส่งทดสอบต่อไป

2. ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องพบว่า บรรจุภัณฑ์ของจริงไม่ตรงกับในรูปที่โฆษณาไว้ ทางศูนย์ฯ ได้แนะนำให้ผู้ร้องส่งภาพถ่ายผลิตภัณฑ์จริงและรูปที่ใช้โฆษณาในเฟซบุ๊กมาให้เพิ่มเติม ซึ่งอาจเข้าข่ายการโฆษณาเกินจริงได้ นอกจากนี้การเลือกซื้ออาหารสัตว์ให้ปลอดภัยควรเลือกยี่ห้อที่มีฉลากแสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อสินค้า ส่วนผสม อายุการเก็บ ชื่อผู้ผลิต เป็นต้น

3. ส่วนกรณีที่ผู้ร้องถูกฟ้องหมิ่นประมาทและ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ศูนย์ฯ ได้แนะนำผู้ร้องว่าพ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้แก้ไขจากฉบับเดิมโดยได้ตัดความผิดฐานหมิ่นประมาทออกไป ดังนั้น การฟ้องความผิดฐานหมิ่นประมาทโดยอาศัย พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 จึงไม่สามารถทำได้ หากข้อมูลที่ผู้ร้องได้โพสต์ไป สามารถพิสูจน์ได้ว่า เป็นการแสดงความคิดเห็นโดยสุจริตโดยการติชมด้วยความเป็นธรรม ก็ไม่ต้องรับผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา ด้วยเหตุนี้เพื่อเป็นการป้องกันการถูกฟ้องร้องหมิ่นประมาทจากกฎหมายอาญา ควรโพสต์ข้อความที่แสดงรายละเอียดของข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้เท่านั้น และหลีกเลี่ยงการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นด้านลบ

ตัวอย่างปัญหาและการแก้ไขปัญหาของสิงคโปร์

1. สินค้าสูญหายระหว่างจัดส่ง

ปัญหา ซูซานได้รับแจ้งจากบริษัทผู้ขนส่งทางโทรศัพท์ว่ากล่องพัสดุสินค้าของซูซานได้หายไป ซึ่งบรรจุกระเป๋าสตางค์ยี่ห้อดัง 2 ใบ ที่สั่งซื้อในราคา 185.66 ดอลลาร์สิงคโปร์ เมื่อซูซานอีเมลติดต่อบริษัทเพื่อติดต่อขอรับเงินคืน บริษัทแจ้งว่าไม่พบข้อมูลของพัสดุและให้ซูซานติดต่อผู้ขนส่งเพื่อขอรับเงิน

ชดเชยความเสียหาย และยังเพิ่มเติมว่าในข้อตกลงและเงื่อนไขขณะสั่งซื้อสินค้า บริษัทได้แจ้งให้ทราบแล้วว่า บริษัทจะไม่รับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย แต่ซูซานสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่ง และพบข้อมูลว่าสินค้าได้ถูกจัดส่งและอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ซูซานต้องการเงินค่าสินค้า 185.66 ดอลลาร์สิงคโปร์คืนโดยเร็วที่สุด

ผลการแก้ไขปัญหาซูซานติดต่อ สมาคมผู้บริโภคสิงคโปร์ (Consumer Association of Singapore : CASE) และเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยได้รับเงินสดคืน 68 ดอลลาร์สิงคโปร์และวงเงินการซื้อสินค้า 120 ดอลลาร์สิงคโปร์ รวมเป็นเงิน 188 ดอลลาร์สิงคโปร์

ข้อแนะนำ

1. อ่านเงื่อนไขนโยบายการจัดส่งสินค้าของร้านค้าออนไลน์ให้ละเอียดก่อนซื้อสินค้า โดยทั่วไปร้านค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่งสินค้าแม้ว่าสินค้าจะสูญหายในขณะที่อยู่ในขั้นตอนของผู้ขนส่งสินค้า

2. เมื่อเกิดปัญหา แจ้งผู้ขายเป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บบันทึกข้อมูลการสนทนาทางอีเมลหากไม่มีการตอบกลับหรือไม่พอใจผลการแก้ปัญหา สามารถติดต่อ CASE เพื่อยื่นข้อร้องเรียน

2. สินค้าชำรุด

ปัญหา โจนาธานสั่งซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนทางออนไลน์กับเว็บไซต์ของบริษัท ในราคา 317.99 ดอลลาร์สิงคโปร์ โจนาธานติดต่อไปรับสินค้าที่ร้านค้าสาขาของบริษัทในห้างสรรพสินค้าหลังจากสั่งซื้อ 3 วัน ภายหลังรับสินค้าและใช้ไปแล้ว 1 เดือนโทรศัพท์ชำรุดและไม่สามารถเปิดเครื่องได้ โจนาธานจึงส่งโทรศัพท์ไปที่ร้านเพื่อซ่อมแซมแต่ทางร้านแจ้งว่า ต้องส่งสินค้าไปซ่อมที่ประเทศจีนและใช้เวลาซ่อมประมาณ 1 เดือน โจนาธานตกลงและให้โทรศัพท์แก่ร้านค้าไว้เพื่อซ่อมแซม ระหว่างการซ่อม บริษัทติดต่อมาเพื่อขอพาสเวิร์ดของโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบเฟิร์มแวร์ เวลาผ่านไป 4 เดือนโทรศัพท์ยังซ่อมไม่เสร็จ โจนาธานจึงขอให้เปลี่ยนเครื่องแต่ร้านค้าไม่ยอม ร้านค้าสาขายืนยันว่าจะส่งไปยังจีนอีกครั้งเพื่อซ่อมแซม โจนาธานไม่ตกลงและต้องการเปลี่ยนเครื่องใหม่หรือรับเงินค่าสินค้าคืน

ผลการแก้ไขปัญหา โจนาธานตกลงให้มีการซ่อมโทรศัพท์

ข้อแนะนำ ผู้ขายสินค้าออนไลน์ในสิงคโปร์มีความรับผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการค้าที่เป็นธรรมเช่นเดียวกับร้านค้ารูปแบบทั่วไป ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายในกรณีที่คุณภาพของสินค้าไม่เป็นที่พึงพอใจ หากพบว่าสินค้าชำรุดเมื่อได้รับสินค้า ผู้บริโภคสามารถขอให้ซ่อมแซมสินค้าจำนวน 2 ครั้งภายใน 6 เดือน หากไม่สามารถซ่อมได้ภายใน 2 ครั้ง บริษัทต้องเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่ทดแทน หรือคืนเงินเต็มจำนวน

3. การรับประกันสินค้า

ปัญหา ผู้บริโภคสั่งซื้อโทรทัศน์จากแพลตฟอร์มออนไลน์พร้อมกับการรับประกัน 1 ปี ในราคา 799 ดอลลาร์สิงคโปร์ ประมาณ 4-5 เดือนต่อมา หน้าจอแอลซีดี (LCD) ไม่มีภาพปรากฏขึ้น จึงส่งโทรทัศน์ไปซ่อม และได้รับแจ้งว่าต้องจ่ายค่าซ่อม 105 ดอลลาร์สิงคโปร์ แม้ว่าความชำรุดจะไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงเรียกร้องให้แพลตฟอร์มออนไลน์ ช่วยดำเนินการจัดส่งโทรทัศน์ที่ซ่อมคืนและยกเว้นค่าซ่อม มิฉะนั้นจะขอเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือรับเงินคืนบางส่วน

ผลการแก้ไขปัญหา CASE ช่วยดำเนินการให้ส่งโทรทัศน์ที่ซ่อมแซมแล้วไปยังผู้บริโภคโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใด ๆ

ข้อแนะนำ การรับประกันสินค้าเป็นข้อสัญญาที่มีผลผูกพัน ดังนั้น ผู้ขายมีหน้าที่ตามสัญญาที่ต้องซ่อมแซมสินค้าในระยะเวลาที่เหมาะสมและเปลี่ยนคืนสินค้าสำหรับความชำรุดบกพร่องและปัญหาที่อยู่ในการรับประกัน เมื่อผู้ขายไม่ปฏิบัติตามสัญญา ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนและไม่ต้องรับผิดชอบค่าจัดส่งตามที่บริษัทร้องขอ

นอกจากนี้ ผู้บริโภคควรต้อง

1. ศึกษาเงื่อนไขการรับประกันที่จัดส่งมาเป็นลายลักษณ์อักษรให้ละเอียด

2. หากความชำรุดบกพร่องอยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน ผู้บริโภคจะต้องได้รับการซ่อมแซมที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือการเปลี่ยนคืนสินค้า

3. อย่าหลงเชื่อการปัดความรับผิดของผู้ขาย

4. ภาษีสินค้าและบริการและพิกัดศุลกากร

ปัญหา ผู้บริโภคสั่งซื้อเหรียญสะสมที่ระลึกทางออนไลน์ และใช้ผู้จัดส่งสินค้า บริษัทขนส่ง A แจ้งให้ผู้บริโภคชำระเงินค่าภาษีสินค้าและบริการ แต่กฎหมายสิงคโปร์ยกเว้นการเก็บภาษีดังกล่าวสำหรับสินค้าสะสมของที่ระลึก ผู้บริโภคจึงแจ้งผู้จัดส่งสินค้าและปัญหาถูกแก้ไขโดยแพลตฟอร์มออนไลน์ ผู้ขายเป็นผู้จ่าย และผู้บริโภคได้แจ้งบริษัทขนส่ง A ว่าจะมีการสั่งซื้อสินค้าประเภทเดิมอีกในอนาคต ในเวลา 3 เดือนต่อมาผู้บริโภคสั่งซื้อเหรียญสะสมที่ระลึกอีกและได้รับแจ้งให้เสียภาษี 147.06 ดอลลาร์สิงคโปร์ ปัจจุบันเหรียญดังกล่าวยังค้างอยู่ที่บริษัทขนส่ง A และบริษัทขนส่ง A ปฏิเสธความรับผิดใด ๆ ผู้บริโภคไม่เห็นด้วยและเรียกร้องให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมภาษีและจัดส่งสินค้าโดยด่วน

ผลการแก้ไขปัญหา CASE ช่วยดำเนินการให้ผู้บริโภคไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมภาษีและได้รับสินค้า

ข้อแนะนำ เมื่อมีการซื้อขายสินค้าจากผู้ขายในสิงคโปร์ ผู้ขายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการให้ค่าธรรมเนียมภาษีเป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งในบางกรณีผู้ขายจะเรียกเก็บค่าภาษีอากรในสินค้าทั้ง ๆ ที่ผู้ขายไม่ได้จดทะเบียนผู้เสียภาษีอากรหรือสินค้าเป็นรายการที่ไม่ต้องเสียภาษีอากร เช่น โลหะที่มีค่าเป็นต้น ดังนั้นหากผู้บริโภคสงสัยในการฉ้อโกงค่าภาษีอากร ผู้บริโภคสามารถขอรายละเอียดเลขทะเบียนผู้จดทะเบียนภาษีอากร และโทรศัพท์ติดต่อกรมสรรพากรเพื่อติดต่อสอบถามได้โดยตรง

5. ค่าใช้จ่ายในการส่งคืนสินค้า/เปลี่ยนคืนสินค้า

ปัญหาผู้บริโภคสั่งซื้อเครื่องดูดฝุ่นจากแพลตฟอร์มออนไลน์ในราคา 155.90 ดอลลาร์สิงคโปร์ ต่อมาไม่นานสินค้าชำรุดและผู้บริโภคแจ้งผู้ขายออนไลน์ หลังจากการเจรจาต่อรองได้ข้อสรุปว่า “ผู้บริโภคจะส่งสินค้าไปซ่อม หากตรวจพบว่าสินค้าชำรุดจริง ผู้ขายจะรับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้าเพื่อซ่อมแซม” เมื่อผู้บริโภคดำเนินการตามที่ตกลงและใช้เวลากว่า 2 เดือนที่ผู้ขายจะติดต่อแจ้งสถานะของการซ่อมแซม เมื่อสินค้าซ่อมแซมเสร็จแล้ว ผู้ขายเรียกร้องให้ผู้บริโภครับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้าทั้งหมด ผู้บริโภคไม่ตกลงและเรียกร้องให้ยกเว้นค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าหรือขอรับเงินคืนเต็มจำนวน

ผลการแก้ไขปัญหา ผู้ขายส่งสินค้าที่ซ่อมแซมและไม่คิดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้า

ข้อแนะนำ เงื่อนไขเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้า ไม่ได้ถูกระบุไว้แน่นอนตายตัวว่าผู้ใดจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้นจึงต้องศึกษารายละเอียดเงื่อนไขก่อนตกลงซื้อสินค้า ซึ่งในกรณีนี้ผู้ขายตกลงก่อนแล้วว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าในกรณีส่งสินค้าซ่อม ดังนั้นผู้ขายต้องทำตามที่ตกลงไว้กับผู้บริโภค

4.4 เกมแบบทดสอบ : คุณเป็นผู้บริโภคในโลกออนไลน์ 4.0 หรือไม่

เรามาลองทำแบบทดสอบดูกัน ว่าเราเป็นนักช้อปออนไลน์ระดับไหน

เป็นอย่างไรกันบ้างกับเนื้อหาข้อมูลต่าง ๆ เชื่อว่าหลายคนเริ่มมั่นใจมากขึ้นกับการซื้อของออนไลน์แล้ว แต่เพื่อเป็นการทดสอบว่าเราเป็นนักช้อปออนไลน์ที่ระมัดระวังตัวมากแค่ไหน ลองไปทำแบบทดสอบกันเลย

1. “เอ๋” อยากเปิดร้านขายกระเป๋าออนไลน์ พวกเราจะแนะนำเอ๋ให้ทำอะไรบ้าง เพื่อให้ร้านค้าออนไลน์ของเอ๋มีความน่าเชื่อถือ

ก. จ้างนางแบบเน็ตไอดอล “หญิงแว้” ถ่ายรูปและรีวิวสินค้าลงสื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินสตาแกรม หรือเฟซบุ๊กของเธอ เพราะมีผู้ติดตามหลายแสนคน

ข. นำสินค้าไปฝากขายที่เว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส เช่น lazada shoppee

ค. ลงทะเบียนผู้ขายกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้ได้เครื่องหมาย DBD Registered และ DBD Verified มาใช้ในเว็บไซต์ของร้านค้า และขึ้นทะเบียนผู้ขายแบบขายตรงกับทาง สคบ.

2. “ตั้ม” ได้ยินแฟนสาวบ่นว่าอยากผิวขาว เลยตัดสินใจจะซื้อผลิตภัณฑ์ทาผิวให้ขาวที่ขายในอินเทอร์เน็ต มาให้แฟนเป็นของขวัญ แต่ตั้มไม่รู้จะเลือกอย่างไรดี เราลองไปช่วยตั้มเลือกกัน

ก. ร้านค้าในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ร้านหน้าใส น้องจิ๊ก ในเฟซบุ๊ก : ร้านนี้ขายผลิตภัณฑ์เพื่อผิวขาวใสหลายยี่ห้อ ซึ่งต่างโฆษณาว่าทำให้ขาวขึ้นได้เพียงใช้แค่ 3 วัน มีรีวิว จากลูกค้าเยอะมาก มีคนกดไลค์เพจหลักหมื่น ราคาไม่แพง มีชื่อและเลขบัญชีธนาคารของผู้ขายแสดงไว้ชัดเจน

ข. ร้านป้าไวท์ ในเว็บไซต์แห่งหนึ่ง : ร้านนี้มีการเปิดเว็บไซต์ขายของเอง โฆษณาว่ามี อย. รับสมัครตัวแทนจำหน่าย ราคาค่อนข้างแพง เพราะเป็นสินค้านำเข้าจากจีน และมีรายละเอียดชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ขาย

ค. ตัดสินใจไม่ซื้อ เพราะอาจเข้าข่ายเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย โดยอาจมีการใส่สารอันตรายเข้าไป และบอกแฟนว่าไม่ต้องขาวพี่ก็รักที่น้องเป็นแบบนี้ แค่ดูแลตัวเองในแบบที่เป็นก็พอ

3. “น้าแตง” ต้องการซื้อไม้แบดมินตันให้พี่ยิมกับน้องโด่ง แต่ยังตัดสินใจไม่ได้ว่าจะซื้อจากเว็บไซต์ใดดี คุณคิดว่าแม่ตั้มจะแนะนำน้าแตงว่าอย่างไร

ก. ติดต่อร้านในเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส เช่น ร้านรักแบดมินตันในเว็บไซต์ขายสินค้ามือสอง เพราะเป็นสินค้ามือสองราคาถูก และเพื่อนสนิทของแม่ตั้มก็เคยซื้อสินค้าจากร้านนี้

ข. ติดต่อผ่านร้านค้าในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ร้านจ๊ะจ๋า ที่ร่วมกลุ่มชมรมคนรักแบดมินตันในเฟซบุ๊กอยู่ แต่ไม่มีรูปสินค้า มีเพียงชื่อและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้ขาย

ค. ซื้อจากเว็บไซต์ประเภท ผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค หรือ B2C เช่น http://www.central.co.th https://shoponline.tescolotus.com และ https://www.bigc.co.th เป็นต้น ที่เป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าโดยตรงของห้างสรรพสินค้า ซึ่งมีข้อมูลราคาโปรโมชั่น มีรูปภาพสินค้า รายละเอียดรุ่น น้ำหนัก สี เงื่อนไขการคืนสินค้า เบอร์โทรศัพท์และอีเมลติดต่อ

4. “จีจี้” กำลังเลือกซื้อเสื้อผ้ามือสอง ซึ่งเธออยากได้กระโปรงที่มีความยาวระดับน่อง เพื่อใส่ไปทำงาน คุณจะแนะนำร้านค้าข้อไหนให้จีจี้

ก. ร้าน ABC ในอินสตาแกรม : ร้านนี้ขายของถูกมาก เหมือนให้ฟรี แต่พอสอบถามรายละเอียดสินค้า แม่ค้าตอบว่าให้กะเอาเองว่าจะใส่ได้หรือเปล่า เพราะลูกค้าเยอะมาก ไม่มีเวลาให้รายละเอียดเพิ่มเติม

ข. ร้าน XYZ ในเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส ร้านนี้ราคาไม่ถูกกว่าร้านอื่น ๆ แต่มีรายละเอียดสินค้าชัดเจน สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา และมีชื่อบัญชีธนาคาร เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ขายชัดเจน พร้อมมีรีวิวการส่งของให้ลูกค้าร้าน

ค. ร้าน AEIOU ในเว็บไซต์แห่งหนึ่ง: ร้านนี้ขายสินค้าราคาปานกลาง มีรายละเอียดสินค้าชัดเจน และชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ขาย แต่ไม่สามารถสอบถามได้เพิ่มเติมได้

5. “มิ้น” สั่งซื้อกางเกงยีนส์ 2 ตัว ลด 80% จากร้านค้าในเฟซบุ๊กมีเลขบัญชีธนาคารผู้ขาย มีเบอร์โทรศัพท์ผู้ขาย แต่ไม่ค่อยมีคนรีวิวสินค้า มิ้นจะเลือกวิธีการชำระเงินแบบไหนดีที่จะปลอดภัย

ก. ชำระเงินปลายทางเมื่อสินค้ามาส่ง

ข. ชำระเงินโดยตัดบัตรเครดิต และแจ้งผู้ขายว่าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว

ค. ชำระเงินโดยโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันอี-เพย์เม้นท์ของธนาคารเข้าบัญชีผู้ขาย และแจ้งผู้ขายว่าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว

6. “มาลี” อยากได้โทรศัพท์รุ่นใหม่ มาลีควรจะติดต่อซื้อจากเว็บไซต์ไหนดี

ก. ซื้อจากเว็บไซต์ประเภทผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค หรือ B2C เช่น เว็บไซต์โทรศัพท์มือถือยี่ห้อต่าง ๆ ซึ่งไม่มีส่วนลด แต่มั่นใจได้ว่าเป็นของแท้ เพราะมีการรับประกันสินค้า

ข. ซื้อจากเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส ที่ขายโทรศัพท์มือถือทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ เพราะราคามีโปรโมชั่น

ค. ซื้อจากร้านค้าในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ชื่อกลุ่มคนเลิฟสมาร์ทโฟน เพราะราคาถูกมาก

7. “หลุยส์” เลือกซื้อของขวัญทางออนไลน์ให้คุณพ่อได้เรียบร้อยแล้ว หลุยส์ควรทำอย่างไรทั้งก่อนและหลังการชำระเงิน

ก. หาข้อมูลหรือตรวจสอบประวัติของผู้ขายผ่านทางกูเกิลก่อน เพื่อดูว่ามีประวัติเป็นอย่างไร ซึ่งหากพบว่าไม่มีอะไรก็โอนเงินไปให้ และเก็บหลักฐานการโอนเงิน พร้อมรายละเอียดการพูดคุยกับผู้ขายไว้ก่อนได้รับสินค้า

ข. ไม่ต้องเข้าไปตรวจสอบข้อมูลในกูเกิลดูก่อน เพราะงานยุ่ง ไม่มีเวลา และรีบลบหลักฐานการพูดคุยทิ้งทันที เพราะไม่คิดว่าจะมีปัญหาอะไรและเปลืองหน่วยความจำของโทรศัพท์มือถือ

ค. เก็บหลักฐานการโอนเงิน พร้อมรายละเอียดการพูดคุยกับผู้ขายไว้ แต่คิดว่าจะไม่น่ามีปัญหาอะไร จึงไม่เข้าไปตรวจสอบข้อมูล หรือค้นประวัติของผู้ขายก่อน

8. “ชีตาร์” สั่งซื้อครีมบำรุงผิวหน้าผ่านทางร้านค้าออนไลน์ในอินสตาแกรมโดยแม่ค้าบอกว่าจะได้สินค้าหลังชำระเงินหนึ่งสัปดาห์ ชำระเงินไปวันที่ 25/8/60 แต่วันนี้วันที่ 15/9/60 ยังไม่ได้ครีมเลย ติดต่อแม่ค้าก็ไม่ได้ อินสตาแกรมก็ปิดไปแล้ว ชีตาร์ควรทำอย่างไร

ก. ร้องเรียนไปยังสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค และโพสต์แฉข้อมูลในเว็บบอร์ดพันทิป

ข. ปล่อยมันไป ถือว่าเป็นเวรเป็นกรรม – ฟาดเคราะห์

ค. นำหลักฐานการโอนเงินไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจ เพื่อติดตามเอาเงินคืนจากแม่ค้า

9. “ภูผา” ซื้อลำโพงจากเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส เมื่อนำมาใช้งานต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ ปรากฏว่าลำโพงระเบิด เรามาช่วยภูผาว่ากรณีแบบนี้ ภูผาสามารถเรียกร้องสิทธิของตนเองตามกฎหมายใดได้บ้าง?

ก. พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

ข. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

ค. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

10. “พิมมาลา” กำลังศึกษาคู่มือผู้บริโภค คุณคิดว่าข้อใดเป็นสิทธิผู้บริโภคของไทย

ก. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ, สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

ข. สิทธิในการได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ, สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ, สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ, สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา, สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

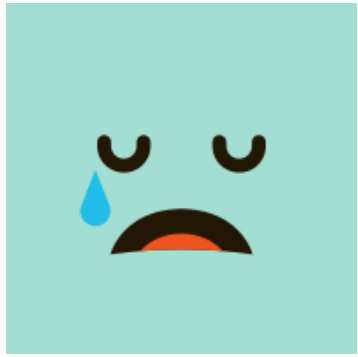
ค. สิทธิเก็บกิน, สิทธิในที่อยู่อาศัย, สิทธิความเป็นเจ้าของ, สิทธิพึงได้, สิทธิตามคำเรียกร้อง

มาดูสิ เราได้คะแนนเท่าไร

1. ตอบ ก. ได้ 0 คะแนน, ข. ได้ 1 คะแนน, ค. ได้ 2 คะแนน
2. ตอบ ก. ได้ 0 คะแนน, ข. ได้ 0 คะแนน, ค. ได้ 2 คะแนน
3. ตอบ ก. ได้ 1 คะแนน, ข. ได้ 0 คะแนน, ค. ได้ 2 คะแนน
4. ตอบ ก. ได้ 0 คะแนน, ข. ได้ 2 คะแนน, ค. ได้ 1 คะแนน
5. ตอบ ก. ได้ 2 คะแนน, ข. ได้ 1 คะแนน, ค. ได้ 0 คะแนน
6. ตอบ ก. ได้ 2 คะแนน, ข. ได้ 1 คะแนน, ค. ได้ 0 คะแนน
7. ตอบ ก. ได้ 2 คะแนน, ข. ได้ 0 คะแนน, ค. ได้ 1 คะแนน
8. ตอบ ก. ได้ 1 คะแนน, ข. ได้ 0 คะแนน, ค. ได้ 2 คะแนน
9. ตอบ ก. ได้ 0 คะแนน, ข. ได้ 1 คะแนน, ค. ได้ 2 คะแนน
10. ตอบ ก. ได้ 1 คะแนน, ข. ได้ 2 คะแนน, ค. ได้ 0 คะแนน

รวมผลคะแนนแล้วไปดูผลการทดสอบกันเลย

ได้ 0 – 10 คะแนน คุณเป็นผู้บริโภคในโลกออนไลน์ 2.0



ต้องขอบอกว่าคุณยังทำคะแนนได้น้อยมาก ถือได้ว่ายังเป็นนักช้อปออนไลน์ในระดับผู้เริ่มต้น ซึ่งคุณอาจโดนมิจฉาชีพหลอกได้ง่าย เพราะขาดข้อมูลที่จำเป็นเบื้องต้น เพื่อช่วยตัดสินใจซื้อสินค้า แต่ไม่เป็นไรเราขอเป็นกำลังให้นะ ไม่แน่ว่าหากลองกลับไปอ่านคู่มืออีกสักรอบ อาจเป็นทางเลือกที่ดีก็ได้

ได้ 11 – 15 คะแนน คุณเป็นผู้บริโภคในโลกออนไลน์ 3.0

ยินดีด้วย คุณได้กลายเป็นนักช้อปออนไลน์ในระดับรู้เท่าทันแล้ว เพราะคุณสามารถเลือกร้านค้าออนไลน์ได้อย่างดี ซึ่งแม้จะถูกหลอกบ้าง แต่คุณก็จะไม่เจ็บตัวเท่าไร เพราะคุณมีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจอยู่ในมือแล้วไงล่ะ แต่เราขอเอาใจช่วยให้คุณศึกษาข้อมูลให้รอบด้านมากขึ้น เพื่อไม่ให้โดนมิจฉาชีพหลอกให้เจ็บใจ เวลาซื้อสินค้าออนไลน์ คุณแค่ เอ๊ะ! บ่อย ๆ แล้วคุณจะไม่เสียสิทธิของตนเองเลย

ได้ 16 - 20 คะแนน คุณเป็นผู้บริโภคในโลกออนไลน์ 4.0 เต็มตัว

เยี่ยมไปเลย คุณเป็นนักช้อป ในระดับผู้รู้ ผู้ตื่นและผู้เบิกบาน เพราะคุณสามารถตัดสินใจเลือกร้านค้าออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม มีแนวโน้มว่าจะไม่โดนมิจฉาชีพหลอกแน่นอน เหลือแค่เพียงบริหารจัดการเงินในกระเป๋าดี ๆ แค่นี้คุณก็จะซื้อของได้อย่างสบายใจ แต่อย่างไรก็ตามอย่าประมาทเชียวล่ะ เพราะกลโกงต่าง ๆ จะพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนเราอาจตามไม่ทันเลยก็ได้นะ ถ้าไม่คอยหมั่นติดตามข่าวสารผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ งานวิจัย และบทความ

คงศักดิ์ ชื่นไกรลาศ ศูนย์พิทักษ์สิทธิ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. *คู่มือ คนทำงานรับเรื่องร้องเรียน : แก้ไขปัญหา ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล.* กรุงเทพฯ: คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน.

ณัฏฐ์รดา แสงจันทร์จิราธร, (2556). *การคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์,* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2560). *งานศึกษาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : กลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท.* กรุงเทพฯ.

ศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกฎหมาย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). *สัญญาต้องเป็นสัญญา การก่อให้เกิดสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ.

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค. (2558). *สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค.* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ.

Consumers Association of Singapore. (2560). *The Consumer.* Issue 3. CASE : Singapore.

2. กฎหมาย

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on the Consumer Rights

3. เว็บไซต์

ธนาคารแห่งประเทศไทย. <www.bot.or.th>

ธุรกิจร่วมค้าออนไลน์. <http://www.shoppingbycom.com/Online-Business/Part1.html.>

นิตยสารฉลาดซื้อ. <http://www.chaladsue.com>

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. <http://www.consumerthai.org>

สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. <http://www.thaiecommerce.org>

Consumers International, <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights#responsibilities>.

คณะทำงานจัดทำหนังสือ

Checklist
รู้ทันซื้อขายออนไลน์

สุรางคณา วายุภาพ
ผอ.สพธอ.

สารี อ๋องสมหวัง
ที่ปรึกษา

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

สุรางคณา วายุภาพ
สารี อ๋องสมหวัง
ชาติชาย สุทธาเวศ
ดร.สรณันท์ จิวะสุรัตน์

ชาติชาย สุทธาเวศ
รอง ผอ.สพธอ.

ดร.สรณันท์ จิวะสุรัตน์
รอง ผอ.สพธอ.

สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

วิวัจนี สุดเกตุ, ปริญญา สุวรรณชินกุล, ศิริพรรณ วรรณโกวิท, ประภารัตน์ ไชยยศ, นิธินุช โศภารักษ์, ธัมมิกา เพชรเมือง, นพรัตน์ พันธุ์พินิจ, กัญญาณัฐ เปรมแสง, ปวิตรา ฤกษ์งาม, กัญจน์รัตน์ บุตรประเสริฐ, เมธา รัตนชมภู

ฝ่ายศิลป์และพิสูจน์อักษร

ณัฐพงศ์ วรพิวุฒิ
ทศพร โขมพัตร

IJWU.

WWW.ETDA.OR.TH
: ETDA THAILAND
ETDA
สพธอ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Ministry of Digital Economy and Society