



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๑๑๙๐

ที่ กษ ๑๒๐๑.๘/ว ๒๕๖๓ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งเอกสาร ด่วนที่สุด นร๐๓๐๕/ว๑๑๘๕๑ ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรียน ผอ.สำนัก/ กอง/ ศูนย์/ กปร/ กพร/ กตน และ ส.ป.ก. จังหวัด

สำนักบริหารกลาง ขอส่ง ☒ หนังสือ ☐ บันทึกข้อความ ☐ คำสั่ง ☐ ประกาศ ☐ ระเบียบ

จาก.....สำนักงานคณะกรรมการป้องกันผู้บริโภค.....

ที่.....ด่วนที่สุด.....นร๐๓๐๕/ว๑๑๘๕๑.....ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง.....ข่าว สคบ.ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค.๓ เรื่อง.....

☒ เพื่อโปรดทราบ/ ประชาสัมพันธ์

☐ เพื่อโปรดทราบ/ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

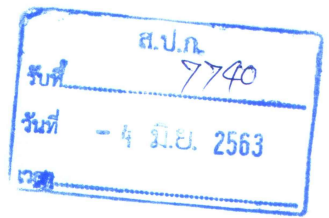
☐ เพื่อโปรดทราบ/ ถือปฏิบัติ

☐

ล.

(นางสาวธัญพร แพมมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ที่ นร ๐๓๐๕/๑๑๑๘๖๑

ถึง หน่วยงานราชการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำข่าว สคบ. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่องเตรียมพร้อมให้ติ...แต่ถ้าจะให้ดีต้องสังเกตฉลาก เรื่องปรับเปลี่ยนใหม่สัญญาการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และเรื่องปัญหาการซื้อขายออนไลน์ ให้แก่หน่วยงานของท่านได้ใช้ประโยชน์และเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามรายละเอียดที่แนบและสามารถสแกน QR Code ที่ระบุไว้ในท้ายหนังสือนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
ฝ่ายเผยแพร่วิชาการฯ (นางสาวรัชฎาภรณ์)
โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๓๔๗๔
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๗๒-๓

นพ.

ทอริณ

๕/๖/๖๗

(นางสาวอัญพร แพมมงคล)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข่าว
สคบ.



สำนักงานกรุงรัตนโกสินทร์

เตรียมพร้อมให้ดี...แต่ถ้าจะให้ดีต้องสังเกตฉลาก

จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด-19 ที่กำลังลุกลามไปทั่วโลก ในเวลานี้ ทำให้หลายประเทศจำเป็นต้องปิดประเทศชั่วคราว พร้อมออกมาตรการสกัดการแพร่ระบาด โดยเฉพาะการเดินทางเข้า - ออกของแต่ละประเทศ จากสถานการณ์นี้ทำให้ประชาชนพากันตื่นตระหนก เริ่มซื้ออาหารกักตุน ขณะเดียวกันก็หาซื้อยา เวชภัณฑ์ และสินค้าจำเป็นไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน แต่สิ่งสำคัญนั้นคือการเตรียมความพร้อมสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน โดยมีประชาชนเป็นจำนวนมาก เดินทางไปซื้อสินค้า ไม่ว่าจะเป็น น้ำตาลทราย ข้าวถุง อาหารสำเร็จรูปและสินค้าอื่นๆ เช่น สบู่เหลว กระดาษทิชชู จึงเป็นเหตุให้ผู้บริโภคกักตุนสินค้า

แต่ทั้งนี้ก็จะห้ามไม่ให้ประชาชนกักตุนสินค้าคงเป็นไปได้ ซึ่งในฐานะที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นองค์กรกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอแนะนำให้ผู้บริโภคใช้ความรอบคอบ ก่อนตัดสินใจเลือกซื้อควรอ่านฉลากสินค้าให้ถี่ถ้วนก่อน โดยฉลากสินค้าจะต้องมีข้อความ ดังนี้ 1. ยี่ห้อ และประเภทหรือชนิดของสินค้า 2. สินค้าระบุ ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร จำนวน 3. วัสดุผลิต วันหมดอายุหรือวันควรบริโภคก่อน 4. ราคา พร้อมระบุหน่วยเป็นบาท 5. วิธีใช้ข้อแนะนำการใช้หรือห้ามใช้ หรือคำเตือน 6. ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน เป็นต้น

จากคำแนะนำข้างต้น การเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส นั้น ต้องตั้งอยู่บนความไม่ประมาทและมีสติ ควรซื้อสินค้าอย่างพอดีไม่มากจนเกินไป เพราะสินค้าบางอย่าง อาจมีวันหมดอายุไม่เท่ากัน และการซื้อสินค้าในที่ที่ประชาชนจับจ่ายเป็นจำนวนมากนั้น อาจทำให้เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสได้ง่าย สคบ. จึงขอความร่วมมือผู้บริโภคปฏิบัติตามคำแนะนำของศูนย์ปฏิบัติการสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด และหากพบเห็นสินค้าน่าสงสัยจริง ผู้บริโภคสามารถแจ้งเบาะแสและข้อมูลที่สายด่วน 1569 ทันที หรือหากถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๔๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงานขจรนิคม

ปรับเปลี่ยนใหม่สัญญาการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์

สคบ.ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ วัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เช่าซื้อรถ จากที่ผ่านมามีการร้องเรียนจากประชาชนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากสัญญาเช่าซื้อค่อนข้างเอารัดเอาเปรียบ โดยประกาศดังกล่าวมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. เพิ่มเติมนิยามคำว่า “ค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้เช่าซื้อเรียกเก็บได้” โดยตีกรอบไว้เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และเป็นอัตราที่หน่วยงานราชการเรียกเก็บ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถเรียกค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มเติมได้

๒. ให้มีการแสดงอัตราดอกเบี้ยใน ๒ ลักษณะ คือ ๑) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate) ๒) อัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อปี (Flat Interest Rate)

๓. การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้แนบท้ายสัญญาเช่าซื้อ แจกแจงรายละเอียดค่าเช่าซื้อในแต่ละงวด จำนวนงวดที่ชำระ วัน เดือน ปี ที่ชำระค่างวดเช่าซื้อ จำนวนเงินในแต่ละงวด ส่วนลดที่จะได้รับกรณีที่ผู้บริโภคมียุติสัญญาจะปิดบัญชีเช่าซื้อ

๔. อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้กำหนด

๕. ห้ามเรียกเก็บค่าติดตามยึดรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์จากผู้บริโภค

๖. กรณีที่ผู้ให้เช่าซื้อประสงค์จะนำค่างวดไปหักเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยปรับล่าช้า เป็นต้น ต้อง “แจ้งให้ผู้บริโภค” ทราบก่อนโดยมีระยะเวลา ๗ วัน หากผู้บริโภคไม่นำเงินมาชำระผู้ให้เช่าซื้อจะถือว่า “ผู้บริโภคผิดนัดชำระค่างวดนั้นไม่ได้” จะเป็นเพียงการผิดนัดชำระค่างวด “บางส่วน” เท่านั้น

๗. เพิ่มสิทธิ “ให้แก่ผู้ค้าประกัน” เช่นเดียวกับ “ผู้เช่าซื้อ” กรณีก่อนนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกประมูลขายทอดตลาด เพื่อใช้สิทธิในการปิดบัญชีเช่าซื้อ และได้สิทธิเช่นเดียวกัน (ส่วนลดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระไม่น้อยกว่า ๕๐ เปอร์เซ็นต์)

๘. ก่อนประมูลขายทอดตลาดผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคและผู้ค้าประกันทราบเกี่ยวกับ “ผู้ทำการขาย วันและสถานที่ขายในแต่ละครั้ง” ก่อน

๙. ห้าม “ผู้ให้เช่าซื้อ” เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้ง “ทางตรงหรืออ้อม” ในการประมูลขายทอดตลาดรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

๑๐. เพิ่มเติม “วิธีการแจ้งคำบอกกล่าว” ในรูปแบบ “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” ได้ แต่ต้องเกิดจากความประสงค์ของผู้บริโภคหรือผู้ค้าประกัน โดยแจ้งเป็นหนังสือไปยังให้ผู้เช่าซื้อทราบ

๑๑. เพิ่มเติม “ค่าเตือนภัยสำหรับผู้ค้าประกัน”

๑๒. กำหนดอัตราดอกเบี้ยปรับเป็น “อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อไป (Effective Interest Rate) บวกร้อยละสามต่อปี แต่รวมแล้วไม่เกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี”







สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงานกรรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาการซื้อขายออนไลน์

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านตลาดออนไลน์มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยในประเทศไทย ข้อมูลจาก ETDA ระบุว่าผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเติบโตอย่างต่อเนื่อง ระหว่าง 8-10% ต่อปี ซึ่งได้มีการจัดเก็บสถิติมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา พบว่าจากจำนวนเพียง 9.3 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2551 ปัจจุบันมีคนใช้มากถึง 45 ล้านคน สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย การพัฒนาของเครื่องมือสื่อสาร และราคาที่ถูกลง ทำให้คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น ส่งผลให้ตลาดอีคอมเมิร์ซของประเทศไทยเติบโตไปด้วย ทั้งจำนวนผู้ซื้อ ผู้ขายทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น สอดรับกับจำนวนแพลตฟอร์มโดยผู้ประกอบการในไทยและต่างประเทศเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผลกระทบที่เกิดขึ้นของการซื้อขายออนไลน์ ได้ทำให้เกิดปัญหากับผู้บริโภค เช่น โฆษณาเกินจริง เป็นเท็จ การฉ้อโกง การหลอกลวง ซื้อของแล้วไม่ได้ของ ไม่ได้เงินคืนหรือถึงแม้ได้เงินคืนก็ต้องใช้เวลารอคอยยาวนาน ซึ่งปัญหานี้จะยิ่งร้ายแรงมากขึ้น

ทั้งนี้ พบว่าเหตุผลที่ผู้บริโภคให้หันไปใช้จ่ายออนไลน์มากขึ้น นั้นคือความสะดวกสบายของการช้อปปิ้งออนไลน์เป็นประเด็นสำคัญ สามารถสั่งซื้อสินค้าที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องลำบากในการเดินทางไปเพราะมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็ว นอกจากนี้สาเหตุที่ผู้บริโภคนิยมการซื้อขายออนไลน์ ได้แก่ 1) ผู้บริโภคให้ความเชื่อถือกับสื่อโซเชียลที่มีคนจำนวนมากสนใจ เช่น มียอดแชร์ ยอด like การรีวิวจากคนดัง เน็ตไอดอล 2) เชื่อว่าราคาจากการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ได้ราคาที่ถูกกว่าหน้าร้านปกติ แต่ที่จริงแล้วสินค้าบางอย่างกลับมีราคาแพงกว่า 3) ส่วนใหญ่ของผู้เสียหาย มักถูกหลอกลวงด้วยโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นด้วยภาพหรือคำบรรยาย ที่ไม่ตรงกับความจริง 4) ผู้บริโภคมักเข้าใจว่าสินค้าบางประเภทจัดทำและจำหน่ายโดยดาราหรือคนดัง แต่เบื้องหลังคือการจ้างดารามาเป็นผู้ออกหน้าเหมือนกับเป็นเจ้าของสินค้าโดยจะมีผู้ลงทุนหลักและตัวดารานั้นจะได้เงินค่าพิธีเซ็นเตอร์รวมทั้งเปอร์เซ็นต์ยอดขาย

ซึ่งจากที่ผู้บริโภคให้ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ จึงมีผู้ประกอบการที่ไม่ซื่อตรงบางส่วนใช้การโฆษณาชวนเชื่อมีสิ่งแอบแฝง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางลบ เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคอาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า สินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ได้รับสินค้าล่าช้า ตลอดจนการจัดส่งสินค้ามายังผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวและไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้ยังมรณณัติที่ผู้ขายสินค้าอ้างว่าสามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากไม่พอใจ พอถึงเวลาจริงไม่สามารถทำได้ หรือบางครั้งเกิดจากข้อสัญญาที่ผู้บริโภคไม่ได้อ่านให้ชัดเจน ซึ่งระบุว่า ไม่คืนเงินในทุกกรณี ปัญหาการฉ้อโกงที่แม้มีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขายที่น่าเชื่อถือ เช่น การให้เลขบัตรประชาชน การได้รับคำชมจำนวนมาก หรือการสร้าง

ความไว้วางใจต่อการบริการที่ดีในระยะแรก ๆ ก็ไม่อาจรับประกันได้ว่า ผู้ขายจะไม่ฉ้อโกงผู้ซื้อ สินค้าที่ส่งมามีสภาพชำรุดบกพร่อง ไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ และสินค้ามีอันตราย แต่ไม่สามารถขอเปลี่ยนคืน ขอคืนเงิน หรือการชดเชยเยียวยาหากเกิดความเสียหายต่อสุขภาพ ซึ่งกรณีเกิดปัญหาจากการซื้อสินค้า ผู้บริโภคต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการติดตามผู้กระทำความผิด ประกาศแจ้งเพื่อให้คนในโซเชียลมีเดียรับรู้ด้วยกัน ผู้บริโภคบางส่วนไม่เก็บหลักฐานการซื้อขาย ทำให้เสียโอกาสการร้องเรียน

ในการดำเนินการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ได้มีการแจ้งให้บรรดาพ่อค้าแม่ค้าที่ขายของออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการขายผ่านช่องทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ รวมถึงแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่มียอดขายเกินกว่าปีละ 1.8 ล้านบาท ให้มาลงทะเบียนเป็นผู้ค้าตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 ไม่นานนั้นจะมีโทษจำคุก 1 ปี และปรับ 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในส่วนประชาชนทั่วไปที่โพสต์ขายสินค้าอาจจะแค่ 1-2 ครั้ง ซึ่งอาจเพราะเบื่อของของตัวเองใช้แล้วจึงเอามาโพสต์ขายผ่าน เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กเป็นครั้งคราว แบบนี้ไม่จำเป็นต้องมาจดทะเบียน” กรณีที่ผู้ค้าออนไลน์ไปเช่าพื้นที่ในเว็บไซต์เพื่อตั้งวางขายสินค้าตัวเองที่เรียกว่า มาร์เก็ตเพลส ก็ต้องมาจดทะเบียนตลาดแบบตรงเช่นกัน เพื่อเป็นการดูแลผู้บริโภคและเจ้าของสินค้าเอง เนื่องจาก สคบ. พบว่าเริ่มมีเจ้าของสินค้ามาร้องเรียนว่าได้ไปเช่าพื้นที่เว็บไซต์ขายสินค้า และขายสินค้าได้แล้วแต่ไม่ได้เงิน เพราะในเงื่อนไขการซื้อขาย จะให้ผู้ซื้อโอนเงินผ่านทางเว็บไซต์ ขณะที่เจ้าของสินค้าจะส่งสินค้าตรงไปยังผู้ซื้อเลย ซึ่งปรากฏว่าเว็บไซต์ที่รับเงินไว้ไม่ยอมโอนเงินให้กับเจ้าของสินค้า

นอกจากนี้ สคบ. ยังได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของการเตือนภัยแก่ผู้บริโภคปรากฏอยู่ในมาตรา 10(3) ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า มีอำนาจหน้าที่ในการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียต่อสิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ ซึ่ง สคบ. ได้มีการดำเนินการแจ้งชื่อผู้ประกอบการที่ถูกดำเนินคดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการโฆษณาเป็นเท็จ การทำสัญญาไม่เป็นธรรม ไม่ถูกต้อง การพิจารณาเยียวยาความเสียหาย หรือการละเมิดต่อผู้บริโภค และมีการร้องเรียนมาที่ สคบ. ผ่านทาง เว็บไซต์ของสำนักงาน

สำหรับบทบาทของ สคบ. ในการรับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาพบว่า มีผู้บริโภคจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากการซื้อขายออนไลน์แต่ไม่ได้ร้องเรียน เนื่องจากส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมูลค่าของสินค้าไม่มาก หรือไม่เชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐ กฎหมายซึ่งมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขายออนไลน์น้อยมาก อีกทั้งบทบาทหน้าที่ตามที่กฎหมายเขียนไว้มีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งรับผิดชอบบริษัท ในขณะที่เดียวกันหากเป็นธุรกิจออนไลน์ อีคอมเมิร์ซจะต้องไปจดทะเบียนในหมวดของอีคอมเมิร์ซด้วย และยังคงจดทะเบียนกับ สคบ. อีกด้วย

