

Consumer Protection

บทความ



รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การใช้ชีวิตประจำวันในยุคค่าครองชีพที่สูงขึ้น ซึ่งหนึ่งในนั้นคือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางที่เป็นภาระ ถึงแม้ว่าจะเดินทางโดยรถสาธารณะ รถยนต์ส่วนตัว หรือรถจักรยานยนต์ แล้วแต่ความสะดวกสบายของแต่ละคน หากเลือกเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต้องจ่ายตั้งแต่เงินค่าน้ำมันจนค่าเช่าได้ยากและหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเดินทางในแต่ละวันจึงกลายเป็นภาระหนักสำหรับใครหลายคน

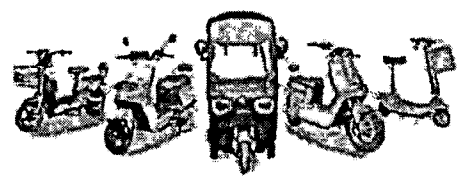
ทางเลือกสำคัญที่ช่วยลดภาระการเดินทางให้ประหยัดมากขึ้น จึงหันมาใช้ “รถไฟฟ้า” อาทิ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นทางเลือกการเดินทางที่สะดวกสบายและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอีกด้วย แต่รู้ไหมว่า สคบ. กำหนดให้ “รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากให้กับผู้บริโภค ขณะนี้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้ออกประกาศให้รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็น “สินค้าที่ควบคุมฉลาก” มีเป้าหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค สร้างมาตรฐานในการซื้อขาย และเพิ่มความโปร่งใสในตลาดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยผู้ประกอบการต้องจัดทำฉลากที่ชัดเจน ครบถ้วนข้อมูลสำคัญ เช่น รุ่น เดือนและปีที่ผลิต รวมถึงเงื่อนไขการรับประกัน ประเภทของแบตเตอรี่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้คิดอย่างรอบคอบและมีข้อมูลครบถ้วนก่อนตัดสินใจ

ปัจจุบันการซื้อขายรถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า มักมีความซับซ้อนและอาจก่อให้เกิดข้อโต้แย้งได้ หากไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน มาตรการใหม่นี้ นอกจากจะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นของตลาดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ยังเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม และก้าวสู่การบริโภคที่ปลอดภัยและยั่งยืนในอนาคต

ทั้งนี้ สคบ. ขอเชิญชวนผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และขอให้ประชาชนผู้บริโภค ตรวจสอบฉลากก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๖๖๖ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด อีกทั้งสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค



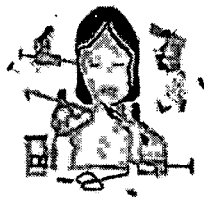
ประกาศให้ฉลากที่กำกับว่าด้วยสินค้า
ซึ่ง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็น
สินค้าที่ควบคุมฉลาก

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
เรื่อง ให้จักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า
และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก



คอร์สเสริมความงาม กับดัก...มัดมือชกผู้บริโภค

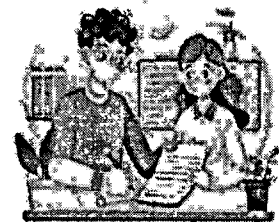
ปัจจุบัน การใช้บริการเสริมความงามกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ไม่เว้นแม้กระทั่งการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ในอีกด้านหนึ่ง สคบ. ก็ยังคงได้รัยเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนจำนวนมาก ว่าถูกผู้ประกอบการบางรายเอาเปรียบผ่านสัญญาสำเร็จรูปและการขายคอร์สที่ไม่เป็นธรรม และปัญหาที่น่ากังวลสำหรับผู้ไปเดินตามงานอีเว้นท์ต่างๆ คือ พฤติกรรมกรขายเชิงกดดันของพนักงานบางรายที่ชักชวน ทว่าหลอมน และเร่งรัดให้ตัดสินใจซื้อคอร์สทันที ทำให้ผู้บริโภคหลายคนต้องจ่ายเงินจำนวนมาก โดยไม่ได้ไตร่ตรองรายละเอียดของสัญญาให้รอบคอบ อีกทั้งในสัญญามักมีการกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม เช่น สิทธิในการเลิกสัญญา การริบเงินหรือปฏิเสธการคืนเงิน ห้ามโอนสิทธิให้ผู้อื่นใช้บริการได้ หรือการริบเงินค่าบริการทั้งหมดหากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังพบข้อมูลในสัญญาที่ระบุว่า ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเรียกร้องความรับผิดชอบจากบริษัทหรือบุคลากรทางการแพทย์ได้ หากเกิดอาการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการใช้บริการ ถือเป็นเงื่อนไขเอาเปรียบและสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคโดยตรง



สคบ. ได้กำหนดให้ธุรกิจเสริมความงามให้เป็น “ธุรกิจควบคุมสัญญา” พร้อมบังคับใช้ “สัญญามาตรฐาน” ที่ผู้ประกอบการต้องถือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการเสริมความงามครอบคลุมทุกมิติ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค โดยมีประเด็นที่เป็นสาระสำคัญดังนี้

๑. สิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน ๗ วัน หากยังไม่ได้ใช้บริการ ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้โดยไม่มีเงื่อนไข และผู้ประกอบการต้องคืนเงินเต็มจำนวน

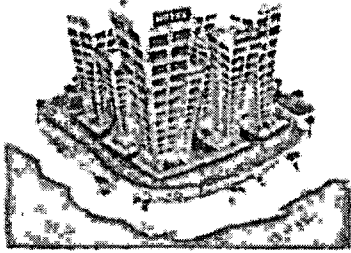
๒. สิทธิในการขอคืนเงินตามสัดส่วน หากผู้ประกอบการปิดกิจการ ปิดปรับปรุง หรือย้ายสถานที่ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถใช้บริการอื่น หรือสาขาอื่นได้ หรือมีหลักฐานการรับรองการเจ็บป่วยจากแพทย์ หากใช้บริการเสริมความงาม อาจเป็นเหตุให้ได้รับอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกาย การโอนสิทธิในการใช้บริการไปยังบุคคลภายนอกโดยไม่ได้ความยินยอมจากผู้บริโภค



๓. กำหนดระยะเวลาคืนเงินชัดเจน กรณีชำระคืนเป็นเงินสดหรือเงินโอน หรือเช็ค มีกำหนดระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน หรือกรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิต มีกำหนดภายใน ๔๕ วัน นับแต่มีการบอกเลิกสัญญา

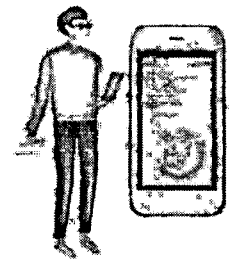
หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ตำรวจจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด และช่องทางร้องทุกข์ผ่านระบบ Traffy Fondue (โทรฟรี ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

การท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง อาจจะมีภาวะซบเซาบ้างในช่วงเวลา สำหรับการท่องเที่ยวนี้จะมีธุรกิจต่างๆ เข้ามามีเกี่ยวข้องจำนวนมากไม่น้อย เช่น ธุรกิจการให้เช่าที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจึงมักนำธุรกิจการให้บริการเข้ามาร่วมในการเชิญชวนผู้บริโภคให้เข้าใช้บริการ ดังนั้นจึงเกิดธุรกิจการให้บริการที่มีการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พัก หรือที่เราเรียกว่า Time Sharing ซึ่งได้รับความนิยมอยู่ระยะหนึ่ง แต่พอเวลาผ่านไปกลับพบว่าผู้บริโภคไม่ได้รับการให้บริการตามสัญญาที่ได้ทำกันไว้ การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดความยุ่งยากในด้าน

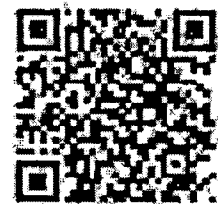


ข้อสัญญาและพยานหลักฐาน ธุรกิจลักษณะนี้จึงเติบโตขึ้นมาพร้อมกับปัญหาการร้องทุกข์ต่างๆ เช่น การไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา คุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การหลอกลวงเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของที่โรงแรม ความไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับราคาค่าบริการที่มีการเรียกหรือเพิ่มเติมเมื่อมีการเข้าใช้บริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหานี้ผู้บริโภคไม่ให้เกิดความเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ จึงได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พักเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจและสถานที่พักที่ให้บริการ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางสื่อสารอื่นที่สามารถติดต่อได้ของผู้ประกอบธุรกิจ การให้บริการที่สมาชิกจะได้รับจากสถานที่พัก พร้อมให้กำหนดวันที่ให้สิทธิสมาชิกรับบริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พัก รายละเอียดเกี่ยวกับค่าสมาชิกและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิ ข้อจำกัดสิทธิ และเงื่อนไขการใช้สิทธิของสมาชิกวันเริ่มต้นและสิ้นสุดในการใช้สิทธิของสถานที่พัก วันเริ่มต้น และสิ้นสุดในการใช้สิทธิพัก ผู้ประกอบธุรกิจจะบอกเลิกสัญญาต้องแจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน



สิทธิเลิกสัญญาของผู้บริโภคมีดังนี้ ผู้ประกอบธุรกิจมีสถานที่พักไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิก ผู้ประกอบธุรกิจจัดหาสถานที่พัก หรือจัดบริการไม่เป็นไปตามข้อความหรือโฆษณาที่ชักชวนไว้ ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจ ภายในเวลา ๑๔ วัน นับแต่วันที่ทำสัญญา เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญา ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไป ภายในกำหนดเวลา ๑๔ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนา ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดจะมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



QR code บทความฉบับเต็ม

คุมเข้ม 'ธุรกิจเสริมความงาม' ขายคอร์สไม่เป็นธรรม

สคบ. พบการร้องเรียน

พฤติกรรมการขาย

- ชักชวนเชิงกดดัน หว่านล้อม
- เร่งให้ตัดสินใจทันที ไม่ให้ไตร่ตรอง



สัญญาขายคอร์สไม่เป็นธรรม

- จำกัดสิทธิในการเลิกสัญญา
- รีบเงิน/ปฏิเสธการคืนเงิน
- ห้ามโอบสักริ
- ห้ามเรียกร้องความรับผิดชอบจากการใช้บริการ



สคบ. เตรียมออกประกาศควบคุมสัญญา

ธุรกิจเสริมความงาม : นวดสปา การดูแลผิวหน้า ผิวกาย
ผิวพรรณ การควบคุมการลดน้ำหนัก ดูแลสัดส่วน

สิทธิสำคัญภายใต้ประกาศใหม่

- มีสิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน 7 วัน
- หากยังไม่ได้ใช้บริการ ยกเลิกสัญญาได้โดยไม่มีเงื่อนไข
- ผู้ประกอบการต้องคืนเงินเต็มจำนวน



สคบ.
11188



www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค