

บ	ท	ล
น	ช	ค
พ	อ	ภ

ฝ่ายพัฒนาสังคม
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

สำนักปลัด อบจ.
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....



ส.ค.ม. ร.ย

ที่ รย ๐๐๑๗.๑ / วทนง

ศาลากลางจังหวัดระยอง

ถนนสุขุมวิท รย ๒๑๑๕๐

ถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำข่าว ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่องเตรียมพร้อมให้ดี...ถ้าจะให้ดีต้องสังเกตฉลาก เรื่องปรับเปลี่ยนใหม่สัญญาการเช่าซื้อ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ และเรื่องปัญหาการซื้อขายออนไลน์

จึงขอให้หน่วยงานของท่านดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว ผ่านเครือข่ายวิทยุชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และจักได้พึงระมัดระวังมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



สำนักงานจังหวัดระยอง
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๙ ๔๖๐๘
โทรสาร ๐ ๓๘๖๙ ๔๐๔๒



หน้า ๖



สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

ปรับเปลี่ยนใหม่สัญญาการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์

สคบ.ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งมีผลบังคับใช้ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ วัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เช่าซื้อรถ จากที่ผ่านมาได้รับการร้องเรียนจากประชาชนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากสัญญาเช่าซื้อค่อนข้างเอารัดเอาเปรียบ โดยประกาศดังกล่าวมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. เพิ่มเติมคำนิยามคำว่า “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 ส่วนลดที่จะได้รับกรณีที่ผู้บริโภคมียุติการเช่าซื้อจะปิดบัญชีเช่าซื้อ

๔. อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกำกับ การทวงหนี้กำหนด

๕. ห้ามเรียกเก็บค่าติดตามยึดรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์จากผู้บริโภค

๖. กรณีที่ผู้ให้เช่าซื้อประสงค์จะนำค่างวดไปหักเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการ ทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยปรับล่าช้า เป็นต้น ต้อง “แจ้งให้ผู้บริโภค” ทราบก่อนโดยมีระยะเวลา ๗ วัน หากผู้บริโภคไม่นำเงินมาชำระผู้ให้เช่าซื้อจะถือว่า “ผู้บริโภคผิดนัดชำระค่างวดนั้นไม่ได้” จะเป็นเพียงการผิดนัด ชำระค่างวด “บางส่วน” เท่านั้น

๗. เพิ่มเติมสิทธิ “ให้แก่ผู้ค้าประกัน” เช่นเดียวกับ “ผู้เช่าซื้อ” กรณีก่อนนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ออกประมูลขายทอดตลาด เพื่อใช้สิทธิในการปิดบัญชีเช่าซื้อ และได้สิทธิเช่นเดียวกัน (ส่วนลดเกี่ยวกับอัตรา ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระไม่น้อยกว่า ๕๐ เปอร์เซ็นต์)

๘. ก่อนประมูลขายทอดตลาดผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคและผู้ค้าประกันทราบเกี่ยวกับ “ผู้ทำการขาย วันและสถานที่ขายในแต่ละครั้ง” ก่อน

๙. ห้าม “ผู้ให้เช่าซื้อ” เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง “ทางตรงหรืออ้อม” ในการประมูลขายทอดตลาดรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์

๑๐. เพิ่มเติม “วิธีการแจ้งคำบอกกล่าว” ในรูปแบบ “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” ได้ แต่ต้องเกิดจาก ความประสงค์ของผู้บริโภคหรือผู้ค้าประกัน โดยแจ้งเป็นหนังสือไปยังให้ผู้ให้เช่าซื้อทราบ

๑๑. เพิ่มเติม “ค่าเตือนภัยสำหรับผู้ค้าประกัน”

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





สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน้า ๖



สคบ.

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

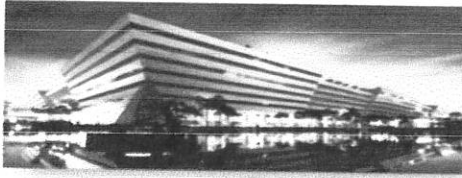
เตรียมพร้อมให้ดี...แต่ถ้าจะให้ดีต้องสังเกตฉลาก

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

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

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





กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

สคบ.

กรมการค้าภายใน

หน้า ๖



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 ซึ่งปัญหาก็ยิ่งร้ายแรงมากขึ้น

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

ซึ่งจากที่ผู้บริโภคให้ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ จึงมีผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ซื่อตรงบางส่วนใช้การโฆษณาชวนเชื่อมีสิ่งแอบแฝง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางลบ เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคอาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า สินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ได้รับสินค้าล่าช้า ตลอดจนการจัดส่งสินค้ามายังผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวและไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้ยังมรณกรรมที่ผู้ขายสินค้าอ้างว่าสามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากไม่พอใจ พอถึงเวลาจริงไม่สามารถทำได้ หรือบางครั้งเกิดจากข้อสัญญาที่ผู้บริโภคไม่ได้อ่านให้ชัดเจน ซึ่งระบุว่า ไม่คืนเงินในทุกกรณี ปัญหาการฉ้อโกงที่มียารายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขายที่น่าเชื่อถือ เช่น การให้เลขบัตรประชาชน การได้รับคำชมจำนวนมาก หรือการสร้าง

ความไว้วางใจเชื่อใจด้วยการบริการที่ดีในระยะแรก ๆ ก็ไม่อาจรับประกันได้ว่า ผู้ขายจะไม่ฉ้อโกงผู้ซื้อ สินค้าที่ส่งมอบมีสภาพชำรุดบกพร่อง ไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ และสินค้ามีอันตราย แต่ไม่สามารถขอเปลี่ยนคืน ขอคืนเงิน หรือการชดเชยเยียวยาหากเกิดความเสียหายต่อสุขภาพ ซึ่งกรณีเกิดปัญหาจากการซื้อสินค้า ผู้บริโภคต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการติดตามผู้กระทำความผิด ประสานแจ้งเพื่อให้คนในโซเชี่ยลมีเดียรับรู้ด้วยกัน 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 ซึ่งอาจเพราะเบื่อของที่ตัวเองใช้แล้วจึงเอามาโพสต์ขายผ่าน เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กเป็นครั้งคราว แบบนี้ไม่จำเป็นต้องมาจดทะเบียน” กรณีที่ผู้ค้าออนไลน์ไปเช่าพื้นที่ในเว็บไซต์เพื่อตั้งวางขายสินค้าตัวเองที่เรียกว่า มาร์เก็ตเพลส ก็ต้องมาจดทะเบียนตลาดแบบตรงเช่นกัน เพื่อเป็นการดูแลผู้บริโภคและเจ้าของสินค้าเอง เนื่องจาก สคบ. พบว่าเริ่มมีเจ้าของสินค้านำร้องเรียนว่าได้ไปเช่าพื้นที่ในเว็บไซต์ขายสินค้า 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 ไม่ว่าจะเป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งรับผิดชอบทะเบียนบริษัท ในขณะที่เดียวกันหากเป็นธุรกิจออนไลน์ อีคอมเมิร์ซจะต้องไปจดทะเบียนในหมวดของอีคอมเมิร์ซด้วย และยังคงจดทะเบียนกับ สคบ. อีกด้วย

