

Consumer Protection

บทความ



คอร์สเสริมความงาม กับดัก...มัดมือชกผู้บริโภค

ปัจจุบัน การใช้บริการเสริมความงามกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ไม่เว้นแม้กระทั่งการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ในอีกด้านหนึ่ง สคบ. ก็ยังคงได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนจำนวนมาก ว่าถูกผู้ประกอบการบางรายเอาเปรียบผ่านสัญญาสำเร็จรูปและการขายคอร์สที่ไม่เป็นธรรม และปัญหาที่น่ากังวลสำหรับผู้ไปเดินตามงานอีเวนต์ต่างๆ คือ พฤติกรรมการขายเชิงกดดันของพนักงานบางรายที่ชักชวน หว่านล้อม และเร่งรัดให้ตัดสินใจซื้อคอร์สทันที ทำให้ผู้บริโภคหลายคนต้องจ่ายเงินจำนวนมาก โดยไม่ได้ไตร่ตรองรายละเอียดของสัญญาให้รอบคอบ อีกทั้งในสัญญามักมีการกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม เช่น สิทธิในการเลิกสัญญา การรับเงินหรือปฏิเสธการคืนเงิน ห้ามโอนสิทธิ์ให้ผู้อื่นใช้บริการได้ หรือการรับเงินค่าบริการทั้งหมดหากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 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 การโอนสิทธิในการใช้บริการไปยังบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค



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

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๖๖ และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด และช่องทางร้องทุกข์ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

โฉมหน้าจริง

การท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง อาจจะมีภาวะซบเซา บ้างบางช่วงเวลา สำหรับการท่องเที่ยวที่นั่นจะพบว่ามีธุรกิจต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนไม่น้อย เช่น ธุรกิจการให้



เช่าที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจึงมักนำ ธุรกิจการให้บริการเข้าร่วมในการเชิญชวนผู้บริโภคให้เข้าใช้บริการ ดังนั้น จึงเกิดธุรกิจการให้บริการที่มีการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พัก หรือที่เรา เรียกว่า Time Sharing ซึ่งได้รับความนิยมอยู่ระยะหนึ่ง แต่พอเวลาผ่านไป กลับพบว่าผู้บริโภคไม่ได้รับการให้บริการตามสัญญาที่ได้ทำกันไว้ การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดความยุ่งยากในด้าน

ข้อสัญญาและพยานหลักฐาน ธุรกิจลักษณะนี้จึงเติบโตขึ้นมากพร้อมกับปัญหาการร้องทุกข์ต่างๆ เช่น การไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา คุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การหลอกลวงเกี่ยวกับ สถานที่ตั้งของรีสอร์ท ความไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับราคาค่าบริการที่มีการเรียกร้อง เพิ่มเติมเมื่อมีการเข้าใช้บริการ



ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบ ธุรกิจ จึงได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการ จัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พักเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยต้องมี สารสำคัญเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจและสถานที่พักที่ให้บริการ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และช่องทางสื่อสารอื่นที่สามารถติดต่อได้ของผู้ประกอบธุรกิจ การให้บริการที่สมาชิกจะได้รับจาก สถานที่พัก พร้อมให้กำหนดวันที่ให้สิทธิสมาชิกรับบริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พัก รายละเอียดเกี่ยวกับค่า สมาชิกและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิ ข้อจำกัดสิทธิ และเงื่อนไขการใช้สิทธิของสมาชิก วันเริ่มต้นและสิ้นสุดในการใช้สิทธิของสถานที่พัก วันเริ่มต้น และสิ้นสุดในการใช้สิทธิพัก ผู้ประกอบธุรกิจจะบอก เลิกสัญญาต้องแจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

สิทธิเลิกสัญญาของผู้บริโภคมีดังนี้ ผู้ประกอบธุรกิจมีสถานที่พักไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิก ผู้ประกอบธุรกิจจัดหาสถานที่พัก หรือจัดบริการไม่เป็นไปตามข้อความหรือโฆษณาที่ชักชวนไว้ ผู้บริโภคมีสิทธิ เลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจ ภายในเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ทำสัญญา เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญา ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไป ภายในกำหนดเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนา ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดจะมีโทษจำคุก ไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



QR code ประกาศฉบับเต็ม

Consumer Protection

บทความ



รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การใช้ชีวิตประจำวันในยุคค่าครองชีพที่สูงขึ้น ซึ่งหนึ่งในนั้นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางที่เป็นภาระ ถึงแม้ว่าจะเดินทางโดยรถสาธารณะ รถยนต์ส่วนตัว หรือรถจักรยานยนต์ แล้วแต่ความสะดวกสบายของแต่ละคน หากเลือกเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ ค่าน้ำมันที่จำเป็นต้องจ่ายซึ่งแต่ละวันผันผวนจนคาดเดาได้ยากและหลีกเลี่ยงไม่ได้ 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 โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำฉลากที่ชัดเจน ครอบคลุมข้อมูลสำคัญ 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 ๑๑๖๖ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด อีกทั้งสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค



ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็น
สินค้าที่ควบคุมฉลาก

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
เรื่อง ให้จักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า
และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก



Consumer Protection

บทความ



อ่านฉลาก “ที่นอน” ก่อนเลือกซื้อ

“ที่นอน” ถือเป็นสินค้าทั่วไปที่ประชาชนใช้เป็นประจำผลิตจากวัสดุที่หลากหลายชนิด ทั้งจากวัสดุธรรมชาติ และวัสดุสังเคราะห์แล้วแต่บริษัทจะเลือกใช้ตามต้นทุนและราคาที่จะจำหน่าย เย็บติดหรือห่อหุ้มด้วยผ้าหรือวัสดุอื่นๆ อีกชั้นหนึ่งนั้น ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้เลยว่าวัสดุที่ผลิตที่นอนนั้นแท้จริงภายในประกอบด้วยอะไรบ้าง ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคคณะกรรมการว่าด้วยฉลากจึงได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับที่ ๑๙ (พ.ศ. ๒๕๔๘) เรื่อง ให้ที่นอนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยฉลากของที่นอนจะต้องระบุข้อความบนฉลากดังนี้

๑. ชื่อประเภทหรือชนิดของที่นอน เช่น ที่นอนสปริง ที่นอนฟองน้ำ ที่นอนใยธรรมชาติ ที่นอนยางพารา หรือที่นอนอื่นๆ

“ที่นอน” หมายความว่า เครื่องปูลาดสำหรับนอนที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุสังเคราะห์และเย็บติดหรือห่อหุ้มด้วยผ้าหรือวัสดุอื่นใดที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุสังเคราะห์



๒. วัสดุที่ใช้ในการผลิต ในกรณีที่ใช้วัสดุในการผลิตตั้งแต่สองชนิดขึ้นไป ให้แสดงข้อความและภาพตัดขวางของที่นอนที่แสดงให้เห็นถึงวัสดุหลักที่ใช้ในการผลิต เช่น สปริง ใยมะพร้าว ยางพารา หรือวัสดุอื่นๆ ด้วยทั้งนี้ ขนาดของฉลากที่นอนจะต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า ๖ นิ้ว x ๘ นิ้ว และติดไว้ที่สินค้าให้สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน

กรณีที่จำหน่ายสินค้าโดยไม่จัดทำฉลากหรือจัดทำฉลากเท็จ หรือจัดทำฉลากไม่ถูกต้อง ผู้ขาย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาเพื่อขาย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ตัวอย่างฉลากที่นอน

ข้อมูลแนะนำและวิธีการใช้	ผู้นำเข้า บริษัทนอนนุ่ม จำกัด
	99/8 ต.บางนา อ.บางนา จ.กรุงเทพมหานคร
	ผลิตในประเทศสหรัฐอเมริกา
	ใช้สปริงเป็นวัสดุในการผลิต
	ขนาด 3.5 นิ้ว x 6 ฟุต x 8 ฟุต
ผลิต 16 ม.ค. 56	ใช้รองรับน้ำหนักขณะที่ท่านต้องการพักผ่อน
	ไม่ควรกระโดดทับ หรือกระแทกที่นอนอย่างรุนแรง
	ราคา 3,400 บาท

ประกาศฉลากที่นอน



คุมเข้ม 'ธุรกิจเสริมความงาม' ขยายคอร์สไม่เป็นธรรม

สคบ. พบการร้องเรียน

พฤติกรรมการขาย

- ชักชวนเชิงกดดัน หว่านล้อม
- เร่งให้ตัดสินใจทันที ไม่ให้ไตร่ตรอง



สัญญาขายคอร์สไม่เป็นธรรม

- จำกัดสิทธิในการเลิกสัญญา
- รับเงิน/ปฏิเสธการคืนเงิน
- ห้ามโอนสิทธิ
- ห้ามเรียกร้องความรับผิดชอบจากการใช้บริการ



สคบ. เตรียมออกประกาศควบคุมสัญญา

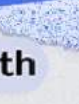
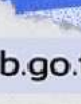
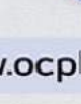
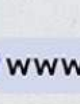
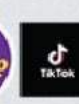
ธุรกิจเสริมความงาม : นวดสปา การดูแลผิวหน้า ผิวกาย
ผิวพรรณ การควบคุมการลดน้ำหนัก ดูแลสัดส่วน

สิทธิสำคัญภายใต้ประกาศใหม่

- มีสิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน 7 วัน
- หากยังไม่ได้ใช้บริการ ยกเลิกสัญญาได้โดยไม่มีเงื่อนไข
- ผู้ประกอบการต้องคืนเงินเต็มจำนวน



สคบ.
1166



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค