

## Service charge ไม่จ่ายได้ไหม

การรับประทานอาหารนอกบ้านเป็นกิจกรรมที่ทุกคนคงเคยทำ บางครั้งก็ไปทานอาหารในโรงแรม ในห้าง หรือตามร้านอาหารใหญ่ๆ อาจเจอของแถมเป็นค่า service charge แต่เดี๋ยวนี้อาจร้านอาหารธรรมดาบางร้านก็คิด ซึ่งบางท่านอาจรู้สึกว่ามันจำเป็นต้องจ่าย เพราะไม่ได้รับบริการอะไรเป็นพิเศษจากทางร้านอาหาร แถมบางร้านเป็นแบบให้ลูกค้าบริการตัวเองอีกต่างหาก ซึ่งช่วงที่ผ่านมาก็มีประเด็นร้อนในโลกสังคมออนไลน์เกี่ยวกับเรื่องนี้ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ผู้บริโภคจำเป็นต้องจ่ายหรือไม่ วันนี้เรามาไขข้อสงสัยเกี่ยวกับ service charge กัน

service charge คือ ค่าบริการที่ผู้ประกอบการขายสินค้านั้นๆ คิดเพิ่มจากผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ เป็นรายได้ที่นำมาแบ่งให้แก่พนักงานบริการในแต่ละเดือน ถือเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของพนักงาน ที่นี้อาจมีคำถามต่อไปว่า หากพนักงานให้บริการไม่เป็นที่พอใจ ลูกค้าสามารถขอค่า service charge คืนได้ไหม จริงๆแล้วสถานที่ที่คิด service charge แผงเงินจึงหาเหตุผลไม่ได้ ภาครัฐมี พ.ร.บ. ว่าด้วยสินค้าและบริการ มาตรา 29 ควบคุม โดยระบุว่า ถ้าผู้ประกอบการขายจำหน่ายสินค้าในลักษณะทำให้เกิดความปั่นป่วน สร้างกลไกการตลาดบิดเบี้ยว ราคาเกินจริง โดยชี้แจงสาเหตุที่เรียกเก็บราคาสูงเกินจริงไม่ได้ นั้น มีโทษจำคุกไม่เกิน 7 ปี ปรับไม่เกิน 1.4 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ส่วนอัตราการเรียกเก็บ service charge ที่เหมาะสม ตามกฎหมายที่กรมการค้าภายในกำกับอยู่คือ ต้องไม่เกิน 10% เนื่องจากเป็นอัตราราคาที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่รับทราบตามสากลและยอมรับได้ ซึ่งแม้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจะไม่ได้พูดถึงเรื่อง service charge โดยตรง แต่ก็มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความดูแลของกรมการค้าภายในคือ ประกาศ เรื่อง การต้องแสดงราคาสินค้าหรือบริการ ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ที่ระบุว่า ราคาสินค้าและบริการต้องแสดงราคาต่อหน่วย มีตัวเลขเป็นภาษาใดก็ได้ แต่ขอให้มีการบอกอยู่ด้วย ทั้งนี้ข้อความต้องเป็นภาษาไทย ในลักษณะที่เห็นชัดเจน เปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย เพื่อจะแสดงให้ผู้บริโภคทราบก่อนการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สิ่งนี้คือหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจในการขายสินค้า ถ้าไม่มีแสดง หรือมีแต่อ่านไม่ชัด ไม่ครบถ้วนก็มีความผิด คือโทษปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท

ประเด็นสำคัญคือ ร้านอาหารมีหน้าที่ต้องติดป้ายแสดงทุกอย่างให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้า ไม่ใช่แค่ราคา แต่หมายถึง service charge ด้วย อาจจะระบุไว้ในเมนูอาหาร หรือติดประกาศบริเวณหน้าร้านก็ได้ ซึ่งยังไม่มีการบังคับที่ชัดเจนว่าต้องระบุไว้ในตำแหน่งใด แต่ตำแหน่งนั้นผู้บริโภคต้องสามารถมองเห็นชัดเจน หากไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน นับว่ามีความผิด และผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องจ่ายเพราะร้านไม่ได้แสดงไว้

โดยสรุป หากผู้ประกอบการแสดงความชัดเจนเรื่อง service charge กับเราแล้ว เราก็ต้องชัดเจนในการตัดสินใจของตัวเองตั้งแต่เลือกเข้าร้านว่ายินดีจ่ายหรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากผู้บริโภคพบเห็นร้านเก็บ service charge เกิน 10 % หรือไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ไม่มีการชี้แจงที่สมเหตุสมผล รู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งข้อมูลได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า สายด่วน กรมการค้าภายใน 1569 หรือ สายด่วน สคบ. 1166 ซึ่งนอกจากการแจ้งภาครัฐแล้ว มาตรการทางสังคม การเผยแพร่เรื่องราวหรือคำเตือนให้กับสังคมก็ถือเป็นสิ่งที่มีพลัง สร้างให้เกิดแรงกระเพื่อมไปถึงผู้ประกอบการให้ปรับตัวได้อีกทางหนึ่งเช่นกัน

ข้อมูล : โปสเตอร์ทูเดย์, ไทยรัฐออนไลน์