

ผู้บริโภคหรือไม เหตุผลบางอย่างก็ ยกเลิกสัญญาไม่ได้

นายภาสวิชัย แก้วกัลยา
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ว่าด้วยเรื่องของสัญญา ผู้บริโภคอาจมองเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก เพราะมีสารพัดประโยค คำศัพท์ทางกฎหมายที่เขียนลงไปในสัญญาซึ่งผู้บริโภคต้องมานั่งตีความกันจนเหนื่อย แต่เรื่องสัญญานั้น หากไม่รอบคอบโดยคิดว่าเซ็น ๆ ไปเถอะจะได้จบ ๆ อาจต้องมานั่งเสียใจภายหลังก็เป็นได้ สัญญาเป็นเรื่องใกล้ตัวผู้บริโภคมาก แต่ความเคยชินอาจทำให้เรามองข้ามไป สัญญาที่ทำกันบ่อยๆ ก็คือ สัญญาซื้อขาย เพราะทุกอย่างที่เราซื้อมาบริโภคล้วนเป็นการทำสัญญาทั้งสิ้น เพียงแต่การซื้อขายทั่วไปไม่ได้ซับซ้อนจนทำให้เราต้องสนใจข้อกำหนดมากนัก เราจึงมักอ่านสัญญาไม่ถี่ถ้วนทำให้เมื่อเกิดปัญหาต้องการจะยกเลิกสัญญา ก็ไม่สามารถยกเลิกได้ ดังกรณีตัวอย่างต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนางสาว A (นามสมมุติ) ว่า นางสาว A ได้ไปเดินห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ในขณะที่เดินจับจ่ายซื้อสินค้าอยู่ได้มีพนักงานจากสถาบันเสริมความงามเข้ามาสอบถามและเสนอขายคอร์สเสริมความงามให้แก่ผู้ร้อง โดยพนักงานสถาบันเสริมความงามได้ให้ตนเข้ามาทดสอบกับเครื่องมืออุปกรณ์ของสถาบันเสริมความงามจนที่สุดผู้ร้องได้นำบัตรเครดิตไปดำเนินการซื้อคอร์สความงามเป็นเงินจำนวน 40,000 บาท ซึ่งผู้ร้องถูกเสนอขายคอร์สดังกล่าวโดยไม่เต็มใจ จึงมีความประสงค์ยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินที่ชำระไปแล้ว

สคบ. ได้ดำเนินการนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการนั้น ที่ประชุมได้พิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้วเห็นว่ากรณีผู้ร้องประสงค์ขอเงินคืนโดยอ้างเหตุว่าถูกเสนอขายคอร์สเสริมความงามดังกล่าวโดยไม่เต็มใจนั้น ไม่เป็นเหตุที่จะบอกเลิกสัญญาเพื่อขอเงินคืนได้ เนื่องจากในการซื้อคอร์สเสริมความงามดังกล่าวผู้ร้องได้ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และเงินสด ซึ่งเป็นการชำระที่ผู้ร้องได้ลงลายมือชื่อในเอกสารการชำระเงินด้วยตนเอง หากผู้บริโภคไม่ประสงค์จะซื้อคอร์สดังกล่าวสามารถบอกปฏิเสธไม่ส่งมอบบัตรเครดิตหรือลงลายมือชื่อในขณะที่มีการเสนอขายคอร์สได้ ประกอบกับขณะที่ทำการซื้อขายคอร์สนั้นผู้ร้องมีอายุ 40 ปี ซึ่งถือเป็นผู้มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจได้แล้ว การจะอ้างเหตุดังกล่าวจึงไม่สามารถรับฟังได้และประกอบกับสถาบันเสริมความงามได้ให้บริการผู้ร้องตามปกติ จึงไม่ถึงว่าสถาบันเสริมความงามดังกล่าว กระทำละเมิดสิทธิผู้ร้อง คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่อง แต่ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปดำเนินการทางศาลด้วยตนเอง ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาแล้วเห็นชอบตามที่คณะกรรมการฯ เสนอ จึงมีมติยุติเรื่องและมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ

จากเรื่องดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการลงลายมือชื่ออะไรก็แล้วแต่ในการทำสัญญานั้นมีผลผูกพันด้วยกันทั้งสิ้น สคบ. จึงขอแนะนำให้ผู้บริโภคก่อนทำสัญญาทุกครั้ง ควรอ่านสัญญาให้ถี่ถ้วนและหากมีข้อสงสัยประการใด ควรสอบถามเจ้าของสัญญานั้นทันที และหากมีข้อสอบถามเกี่ยวกับการสัญญาสามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166