

สิทธิการคืนสินค้าออนไลน์ (ตลาดแบบตรง)

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ช่วงนี้กระแสการซื้อสินค้าออนไลน์ถือเป็นทางเลือกใหม่ที่สะดวกและรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการรับเชื้อไวรัสดังกล่าว เมื่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์เป็นที่นิยมก็ย่อมต้องมีปัญหาจากการซื้อสินค้าออนไลน์ตามมาด้วยเช่นกัน อาจเป็นปัญหาจากการชำระเงิน การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ปัญหาการขนส่ง การได้สินค้าคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ที่สำคัญบางรายไม่สามารถเคลมสินค้าได้ ร้านค้าไม่รับคำขอคืนสินค้าหรือไม่สามารถขอเงินคืนได้ การซื้อสินค้าที่เห็นรูปภาพผ่านสื่อ โอกาสที่ผู้บริโภคจะเห็นสินค้าได้ไม่ชัดเจนจึงอาจเกิดขึ้นได้

สคบ. จึงขอแจ้งสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดสิทธิการคืนสินค้าออนไลน์ หากการซื้อสินค้าหรือบริการใด ๆ จากธุรกิจตลาดแบบตรง ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาหรือขอคืนสินค้าได้ภายใน ๗ วัน หลังจากการรับสินค้า โดยผู้บริโภคต้องทำหนังสือแจ้งและส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังผู้ประกอบการธุรกิจ พร้อมเก็บเอกสารการซื้อ-ขาย และสินค้าไว้ก่อน (ภายใน ๒๑ วัน) นับแต่วันที่ใช้สิทธิขอคืนสินค้า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจมาขอรับสินค้าคืนให้ส่งคืนสินค้าแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ หากผู้บริโภคเลือกส่งสินค้าทางไปรษณีย์ให้เรียกเก็บเงินปลายทาง แต่ถ้าผู้บริโภคเลือกไม่คืนสินค้า ผู้บริโภคมีสิทธิยึดสินค้าไว้ จนกว่าจะได้รับเงินคืน และมีสิทธิร้องเรียนต่อ สคบ. ได้ที่ แอปพลิเคชัน OCPB Connect

สำหรับผู้บริโภคที่นิยมการซื้อสินค้าออนไลน์ สคบ. ขอแนะนำให้สั่งซื้อจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เปรียบเทียบข้อมูลสินค้า ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้า เว็บไซต์ที่จะเลือกซื้อต้องใช้ <https> อ่านความคิดเห็น (Comment) ของลูกค้าคนอื่น ๆ ที่สำคัญ และไม่ชำระเงินนอกระบบ ที่เว็บไซต์ได้กำหนดไว้ และต้องเก็บหลักฐานการชำระเงินไว้ทุกครั้ง

.....