

ช้อปออนไลน์แล้วได้ของไม่ตรงปก...ต้องทำยังไงดี

นางสาวรัชฎาภรณ์ คำฟูบุตร

เจ้าพนักงานเผยแพร่



การช้อปออนไลน์ ได้รับความนิยมอย่างมากในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้โดยเข้าไปยังแพลตฟอร์มที่สนใจแล้วเลือกสินค้า ใส่ตะกร้า และชำระเงิน เนื่องจากให้ความสะดวกสบายประหยัดเวลาที่ต้องเดินทางไปหาซื้อสินค้าเอง ส่วนใหญ่เมื่อเลือกซื้อสินค้าที่พอใจแล้ว ก็ชำระเงินทันที รอสินค้ามาส่งตามที่อยู่ที่เราระบุให้จัดส่ง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแนะนำให้ผู้บริโภคควรรู้ ในการซื้อสินค้าออนไลน์ให้ปลอดภัย โปรดระมัดระวัง ๓ ข้อดังนี้ ๑) สินค้าปลอม ๒) ลดราคาปลอม ๓) ร้านค้าปลอม ผู้บริโภคควรเก็บหลักฐานในการซื้อขาย เพื่อใช้ประกอบการดำเนินคดีในกรณีที่โดนโกงหลอกลวง ได้รับสินค้าไม่ตรงปกหรือสินค้ามีปัญหา เมื่อได้รับสินค้าควรถ่ายวิดีโอหรือถ่ายภาพขณะเปิดกล่องสินค้า หากสินค้าไม่ตรงตามที่ต้องการหรือสินค้าเสียหาย ให้แจ้งปัญหากับทางร้านค้า เพื่อขอเปลี่ยนหรือคืนสินค้า แต่หากไม่สามารถตกลงกับร้านค้าได้ ให้เตรียมเอกสารเพื่อร้องทุกข์ ได้แก่ ใบสั่งซื้อสินค้า ข้อมูลร้านค้า รูปถ่ายสินค้า หลักฐานการติดต่อขอความการสนทนาระหว่างการซื้อ-ขาย และหลักฐานการโอนเงิน ซึ่งสามารถร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้



๑. สายด่วน ๑๒๑๒ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ETDA)
๒. สายด่วน ๑๑๖๖ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค X)
๓. สายด่วน ๑๕๖๙ (กรมการค้าภายใน)
๔. สายด่วน ๑๕๕๖ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา)

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ และร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด

.....