รู้เท่าทันโฆษณา ตรวจสอบก่อนจ่ายเงิน ใช้สิทธิผู้บริโภคอย่างมั่นใจ

น.ส.นิศานารถ ก่อลาภกิจกุล
นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

การเรียนรู้ภาษาและการเข้าร่วมหลักสูตรระยะสั้นในต่างประเทศเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคควรศึกษาข้อมูลและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้จัดโครงการอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจสมัครหรือชำระเงิน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการไม่ได้รับบริการตามที่ตกลงไว้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านทรัพย์สิน เวลา และโอกาสในการเดินทางไปศึกษา

จากกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีสมัครโครงการเรียนภาษาจีนระยะสั้นในประเทศจีน ผู้ร้องเรียนประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ อาทิ การไม่ได้รับเอกสารตามกำหนด การเลื่อนวันเดินทาง การเปลี่ยนสถานศึกษาปลายทางอย่างกะทันหัน และความยากลำบากในการติดต่อผู้จัดโครงการเพื่อขอคืนเงิน กรณีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ก่อนสมัครหลักสูตรเรียนต่างประเทศ ผู้บริโภคไม่ควรพิจารณาเพียงราคาความน่าสนใจของหลักสูตร หรือข้อความประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่ควรตรวจสอบรายละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการตามที่ตกลงไว้

สคบ. จึงขอเตือนผู้บริโภคตรวจสอบให้รอบคอบ ป้องกันความเสียหายจากการถูกหลอกลวง ทั้งนี้ สคบ. ขอแนะนำ 5 ข้อควรรู้ก่อนสมัครหลักสูตรเรียนต่างประเทศ

1. ตรวจสอบตัวตนและความน่าเชื่อถือของผู้จัดโครงการ ควรตรวจสอบชื่อและสถานะของบริษัทหรือผู้จัดโครงการ ที่อยู่ ช่องทางติดต่อ และประวัติการดำเนินงาน รวมถึงค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา และความคิดเห็นจากผู้ที่เคยใช้บริการ ทั้งนี้ ควรระมัดระวังเป็นพิเศษหากผู้จัดโครงการไม่สามารถแสดงข้อมูลที่ตรวจสอบได้ หรือใช้วิธีเร่งรัดให้ตัดสินใจสมัครโดยเร็ว

2. ยืนยันข้อมูลกับสถานศึกษาปลายทางโดยตรง ควรตรวจสอบว่าสถานศึกษาหรือสถาบันที่ระบุในโครงการมีอยู่จริง และรับทราบหรือยืนยันการจัดหลักสูตรดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบชื่อหลักสูตร ระยะเวลาเรียน วันเปิดเรียน สถานที่เรียน และเอกสารตอบรับจากสถานศึกษา เพื่อป้องกันปัญหาการเปลี่ยนสถานศึกษาหรือไม่ได้เข้าศึกษาตามที่โฆษณาไว้

3. อ่านสัญญาและรายละเอียดหลักสูตรให้ครบถ้วนก่อนลงนามหรือชำระเงิน ควรตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น ค่าเรียน ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าประกันภัย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตลอดจนกำหนดการเดินทาง จำนวนชั่วโมงเรียน สิ่งที่รวมอยู่ในแพ็กเกจ และเงื่อนไขกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกโครงการ โดยควรขอให้ผู้จัดโครงการระบุรายละเอียดและข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

4. ตรวจสอบเงื่อนไขการชำระเงินและการคืนเงิน ควรสอบถามให้ชัดเจนว่าต้องชำระเงินเมื่อใด ชำระให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลใด และหากผู้จัดโครงการยกเลิก เลื่อนกำหนดการ เปลี่ยนสถานศึกษาปลายทาง หรือไม่สามารถจัดหลักสูตรได้ตามที่ตกลงไว้ จะมีแนวทางคืนเงินอย่างไร ควรเก็บหลักฐานการโอนเงิน ใบเสร็จรับเงิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ทุกครั้ง

5. เก็บหลักฐานการโฆษณาและการติดต่อสื่อสาร ควรบันทึกหรือเก็บสำเนาโฆษณา รายละเอียดหลักสูตร ใบสมัคร สัญญา ใบเสร็จรับเงิน อีเมล ข้อความสนทนา และเอกสารยืนยันจากสถานศึกษาปลายทางไว้เป็นหลักฐาน หากเกิดข้อพิพาท หลักฐานเหล่านี้จะช่วยให้สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงและใช้ประกอบการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หากผู้บริโภคพบว่าผู้จัดโครงการไม่ดำเนินการตามข้อตกลง เปลี่ยนแปลงรายละเอียดสำคัญโดยไม่ได้รับความยินยอม หรือไม่คืนเงินตามเงื่อนไข ควรรวบรวมเอกสารและหลักฐานทั้งหมด ติดต่อผู้จัดโครงการเพื่อขอคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร และเก็บหลักฐานการติดต่อไว้ และถ้าแก้ไขปัญหาไม่ได้ สามารถขอคำปรึกษา/แนะนำได้ที่สายด่วน 1166 หรือร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th เพื่อให้ สคบ. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

****