

ข้อของออนไลน์อย่างไรให้สบายใจ

ปัจจุบันต้องยอมรับว่าโซเชียลมีเดียมีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์อย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการอัปเดตข่าวสาร ติดตามกระแสหรือเทรนด์ต่างๆ และโซเชียลมีเดียมีความสะดวกสบายในการใช้งาน เข้าถึงได้ง่าย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้คนนิยมใช้โซเชียลมีเดียไม่ว่าจะเป็นเด็กผู้ใหญ่ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการซื้อสินค้าออนไลน์จะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น อาจจะเนื่องจากสถานการณ์การรวมถึงพฤติกรรมในการซื้อสินค้าก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย รวมถึงความสะดวกสบาย และไม่ต้องออกไปพบผู้คนเป็นจำนวนมาก และการซื้อสินค้าออนไลน์นั้น ต้องเข้าใจว่า ผู้ซื้อไม่สามารถที่จะเห็นสินค้าของจริง จนเมื่อได้รับสินค้าแล้ว ก็อาจจะเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจที่แฝงมาในคราวของแม่ค้าออนไลน์ หวังที่จะหลอกลวงผู้บริโภค



สคบ. ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐ และในฐานะหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการปัญหาการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง สคบ. ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว โดยใช้กลไกการแก้ไขปัญหาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการติดตามผู้ขายสินค้าออนไลน์ (ผู้ประกอบการ อี-คอมเมิร์ซ) มารับผิดชอบ โดยกระบวนการเชิญมาเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อรับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้บริโภค และรวมถึงกลไกด้านการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ขายไม่รับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้บริโภคด้วยการจัดการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจ ในธุรกิจตลาดแบบตรง ที่ยื่นจดทะเบียนซึ่งได้ดำเนินการเรื่องนี้ มาอย่างต่อเนื่อง และได้มีการจัดการกับการขายสินค้าที่หลอกลวงผู้บริโภคอย่างเด็ดขาด รวมถึงการจัดการปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์บนสื่อโฆษณาต่างๆ มีภารกิจเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ไม่มีกฎหมายใด กำกับไว้เป็นการเฉพาะทุกเรื่อง รวมถึง กรณีสินค้าหรือบริการดังกล่าวมีกฎหมายกำกับแล้ว แต่มีประเด็นเกี่ยวกับค่าเสียหาย สคบ. ก็รับไว้พิจารณาดำเนินการ แต่สำหรับประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมายัง สคบ. ส่วนมากเป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณาขายสินค้าออนไลน์ แต่แฝงไปด้วยการหลอกลวงจากสถิติการร้องเรียนประเภทของสินค้าออนไลน์ที่ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ - ปัจจุบันเรื่องที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าออนไลน์ เป็นเรื่องดังนี้

๑. สั่งซื้อของแล้ว ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ (สินค้าไม่ตรงปก)
๒. ผู้ประกอบการธุรกิจไม่จัดส่งสินค้า หรือส่งสินค้าล่าช้า ส่วนนี้ อาจเกิดจากปัจจัยจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่มีการบริหารจัดการขนส่งสินค้าบ้าง
๓. ผู้บริโภค สั่งซื้อสินค้าแล้ว ถูกผู้ประกอบการยกเลิกคำสั่งซื้อ
๔. ผู้บริโภค ถูกระงับบัญชีการใช้งาน ไม่สามารถใช้เงินที่เหลือในบัญชีเพื่อสั่งซื้อสินค้าได้
๕. ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง ส่วนนี้ก็อาจขยายความไปถึงปัญหาที่ว่า ผู้ขายอยู่ต่างประเทศ แต่นำสินค้ามาขายออนไลน์ โดยแพลตฟอร์มก็ไม่ทราบว่าแหล่งผลิตสินค้าอยู่ที่ใด ส่งผลให้ไม่ทราบว่าสินค้าที่ผลิตมีคุณภาพหรือไม่

การซื้อสินค้าเป็นรูปแบบการซื้อของออนไลน์ ซึ่งผู้ซื้อจะไม่รู้จักเจ้าของ หรือผู้ขายสินค้า ไม่รู้ว่าเจ้าของร้านค้าที่กำลังเสนอขาย มีตัวตน จริงหรือไม่ ผู้ซื้อของออนไลน์ ต้องไม่รีบร้อนในการซื้อสินค้า หากเป็นกรณีการซื้อสินค้าผ่านเฟสบุ๊ค หรืออินเทอร์เน็ต ที่ไม่ใช่แพลตฟอร์ม ผู้บริโภคควรนำข้อมูลผู้ขายสินค้า หรือชื่อเฟสบุ๊ค ไปตรวจสอบ ในเบื้องต้นจากกูเกิล หรือเวปไซต์ เซคดิส.com หรืออาจจะลองสนทนากับผู้ขาย

เพื่อขอคืนสินค้าว่าตรงกับสิ่งที่เราต้องการซื้อหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบว่า คนขายเป็นของเจ้าของสินค้า หรือมีสินค้านี้ดัดแปลงเพื่อเสนอขายอยู่จริงหรือไม่ ซึ่งปกติหากเป็นสุจริตชนจริง คนขายย่อมเปิดเผยตัวตน และอยากขายสินค้าของตนอยู่แล้ว ก็จะช่วยลดความเสี่ยง หรือลดข้อกังวลต่อการซื้อสินค้าว่าซื้อแล้วจะไม่ได้รับของ หรือซื้อแล้วจะได้รับสินค้าไม่ตรงปกตามที่ผู้ขายโฆษณาไว้ ซึ่งการซื้อสินค้าออนไลน์ในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นการซื้ออะไรก็ตาม ผู้บริโภคต้องเข้าใจว่า **ของถูก คุณภาพดี และแถมฟรีอีกเพียบ ไม่มีอยู่จริง** ส่วนมีฉ้อฉล หรือคนร้าย ส่วนใหญ่ก็จะใช้แผนเดิมๆ ในการตั้งราคาต่ำๆ เพื่อมาหลอกลวงให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า จึงควรตรวจสอบข้อมูลก่อนซื้อสินค้า ดังนี้



๑. เลือกร้านค้าที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น จดทะเบียนเปิดกิจการถูกต้องตามกฎหมาย
๒. หลีกเลี่ยงไม่ซื้อสินค้าที่มีการเสนอลดราคามากๆ จากช่องทางออนไลน์
๓. ดูรีวิวสินค้า และข้อคอมเม้นจากลูกค้ารายอื่นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ
๔. เลือกวิธีการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทาง โดยเฉพาะสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูง
๕. ศึกษาเงื่อนไขการรับประกันสินค้า หรือการบริการหลังการขาย
๖. ไม่หลงเชื่อภาพโฆษณาของสินค้า ที่ผู้ขายใช้ในการโฆษณาชวนเชื่อ
๗. ควรเก็บเอกสารการชำระเงิน หรือข้อมูลการสนทนากับร้านค้าไว้เป็นหลักฐาน
๘. ไม่ซื้อสินค้าที่ผิดกฎหมาย เช่น ฉลากไม่ถูกต้อง ไม่มีเครื่องหมายรับรอง หรือสินค้าที่ผิดกฎหมายอื่นๆ

สคบ. อยากฝากให้ผู้บริโภคใส่ใจ และตระหนักอยู่เสมอว่า ก่อนซื้อสินค้าทุกครั้งต้องตรวจสอบข้อมูลผู้ขายสินค้าออนไลน์ หรือ เลือกซื้อสินค้าในระบบแพลตฟอร์มที่น่าเชื่อถือ ที่จดทะเบียน หรือมีเครื่องหมายรับรองจากหน่วยงานทุกครั้ง ก่อนชำระเงิน ทำแบบนี้จะช่วยเพิ่มวินัยในการซื้อสินค้าประเภทออนไลน์ และจะลดความเสี่ยงที่จะถูกฉ้อฉลหลอกลวง หรือโกงได้ลงอย่างแน่นอน และหากมีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้า หรือใช้บริการ สามารถสอบถามหรือปรึกษา สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖

.....