

ข่าว สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

"พี่ปกป้อง" Chat Bot ออนไลน์
ตอบข้อสงสัยเรื่องร้องเรียนผ่านสมาร์ตโฟน สะดวก รวดเร็ว ทันใจ

สคบ. ได้พัฒนาแอพพลิเคชั่น OCPB Connect ให้บริการความรู้ การรับเรื่องร้องเรียนและมี Chat Bot พี่ปกป้องให้บริการประชาชน โดยรวบรวมข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถเรียกดูการตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการ การขึ้นทะเบียนจดแจ้งประกอบธุรกิจ ประกอบอาชีพ การเตือนภัยสินค้าบริการ องค์ความรู้ ข่าวสาร รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคดาวน์โหลดแอพพลิเคชั่น OCPB Connect จะพบกับการให้บริการดังนี้

หมวดที่ ๑ เตือนภัยผู้บริโภคเรื่องสินค้า องค์ความรู้ และข่าวสาร
หมวดที่ ๒ เรื่องร้องทุกข์และตรวจสถานะขั้นตอนการดำเนินเรื่อง
หมวดที่ ๓ สถิติร้องทุกข์หรือวิเคราะห์ด้านคุ้มครองผู้บริโภค
หมวดที่ ๔ ตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการ ขึ้นทะเบียน ประกอบวิชาชีพ

หมวดที่ ๑ เตือนภัยผู้บริโภคเรื่องสินค้า องค์ความรู้ ข่าวสาร เป็นฟังก์ชั่นที่บริการการแจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภคองค์ความรู้ในด้านการบริโภคสินค้าต่าง ๆ และข่าวสาร เพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้ามาศึกษาหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภคได้ เช่น ถูกหลอกให้สมัครสมาชิกโดยมีผลตอบแทนสูง หรือการรับบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

หมวดที่ ๒ เรื่องร้องทุกข์และตรวจสถานะขั้นตอนการดำเนินเรื่อง ฟังก์ชั่นนี้บริการรับเรื่องร้องเรียนอีกช่องทางเพื่อให้สามารถร้องเรียนได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ ๓ สถิติร้องทุกข์หรือวิเคราะห์ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ฟังก์ชั่นนี้บริการข้อมูลสถิติด้านการคุ้มครองผู้บริโภค วิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในมิติต่าง ๆ เพื่อกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

หมวดที่ ๔ ตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการ ขึ้นทะเบียน ประกอบวิชาชีพ ฟังก์ชั่นนี้บริการผู้บริโภค ในด้านการตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการ การขึ้นทะเบียนจดแจ้ง และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในการอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้ผู้บริโภคได้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ยังมี "พี่ปกป้อง" Chat Bot ที่เปรียบเสมือนเพื่อนออนไลน์ คอยตอบข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้เข้ามาพูดคุยได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งแอพพลิเคชั่น OCPB Connect ได้ทั้งระบบ IOS และ Android

สคบ. 1166 www.ocpb.go.th

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

นัดโอน... แต่ไม่รับโอน...
หลังพบคอนโดสร้างไม่เสร็จตามกำหนด! แบบนี้ใครเสียสิทธิ์ ?

ปัจจุบันคอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคอย่างมาก ยิ่งทำเลดี ใกล้ที่ทำงาน ใกล้ห้างสรรพสินค้า ใกล้โรงพยาบาล การเดินทางสะดวกยิ่งเป็นที่ต้องการ ซึ่งในการตัดสินใจซื้อคอนโดต้องคำนึงถึงสิ่งอื่นด้วย เช่น ระยะเวลาการก่อสร้าง เนื่องจากคอนโดส่วนใหญ่เปิดขายโครงการที่ยังสร้างไม่เสร็จ จึงถือว่าเป็นการซื้อของบนกระดาษ และบนความเชื่อของคำโฆษณาหรือคำบอกเล่าของพนักงานขาย ดังนั้นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นคือเมื่อสร้างแล้วเสร็จ คอนโดที่เราซื้ออาจไม่ได้เป็นไปตามที่โฆษณาไว้หรือไม่เป็นไปตามห้องตัวอย่างที่มักจะสร้างให้ดูสวยงาม เช่น แปลนห้องไม่ตรงตามโฆษณา ส่วนกลางที่น้อยกว่าที่โฆษณาไว้ สเปคของที่ได้ไม่เหมือนห้องตัวอย่างหรือห้องมีความชำรุด เป็นต้น หากโครงการสร้างไม่ตรงแบบที่ได้โฆษณาไว้หรือไม่เป็นไปตามแบบที่ตกลงกันไว้ไม่ว่าจะเป็นภายในห้องหรือบริเวณพื้นที่ส่วนกลางก็ถือเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคสามารถจัดการด้วยวิธีการต่าง ๆ เริ่มจากการทำจดหมายพูดคุยกับโครงการ เพื่อให้โครงการแก้ไขเพราะเป็นวิธีที่ง่ายสุดและเป็นวิธีประนีประนอมที่ดีสุด แต่หากโครงการไม่แก้ไขให้เราทำจดหมายปฏิเสธการจ่ายเงินและการโอนกรรมสิทธิ์ รวมไปถึงสามารถร้องเรียนไปยังสคบ. หรือฟ้องศาลด้วยตัวเองได้เลย ผู้บริโภคควรสงวนหรือรักษาสิทธิ์ได้ตามกระบวนการทางกฎหมาย

สคบ. ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษา เนื่องจากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากกรณีได้ทำสัญญาซื้อคอนโดมิเนียมของโครงการแห่งหนึ่งในราคา ๗,๒๑๘,๖๐๐ บาท บริษัทฯ กำหนดก่อสร้างแล้วเสร็จพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ แต่ปรากฏว่ามีการก่อสร้างล่าช้าไม่เป็นไปตามสัญญา ต่อมาบริษัทฯ ก่อสร้างแล้วเสร็จได้นัดผู้บริโภครับตรวจห้องชุดดังกล่าว พบว่า ห้องชุดก่อสร้างไม่เป็นไปตามแบบและภายในห้องตรวจสอบแล้วพบว่าการตกแต่งไม่เรียบร้อยหลายรายการ ผู้บริโภคจึงแจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จก่อนรับโอนกรรมสิทธิ์ พร้อมชำระค่าปรับล่าช้าตามสัญญา แต่ทางบริษัท ฯ ไม่สามรถดำเนินการแก้ไขให้ได้ ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีความประสงค์เรียกค่าเสียหายแก้ไขพื้นห้องชุดจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท และแก้ไขชุดครัวจากการติดตั้งผิด เป็นจำนวนเงิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท และค่าใช้จ่ายในวันโอนกรรมสิทธิ์ ทางบริษัท ฯ รับข้อเสนอของผู้บริโภคและจะแจ้งผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรทราบภายใน ๑๕ วัน ต่อมาบริษัท ฯ ได้มีเอกสารแนบท้ายสัญญาขอขยายเวลาการโอนกรรมสิทธิ์ออกไป ๖ เดือน ผู้บริโภคได้มีการประสานไปยัง สคบ. เพื่อขอให้บริษัทฯ ดำเนินการชำระค่าปรับก่อสร้างตามสัญญาจำนวนเงินขั้นต่ำ ๑๐ % ของราคา ห้องชุดชดเชยกรณีก่อสร้างผิดแบบตามที่ตกลงกันเป็นเงินจำนวน ๓๐๐,๐๐๐ บาท อีกทั้ง สคบ. ก็ได้มีการประสานงานไปยังบริษัท ฯ พบว่าบริษัทฯ ได้นัดผู้บริโภคไปรับโอนกรรมสิทธิ์ ณ สำนักงานที่ดิน แต่ผู้บริโภคไม่ได้ไปตามกำหนดนัดบริษัท ฯ ได้ทำบันทึกเป็นหลักฐาน อีกทั้งได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญาไปยังผู้บริโภค

สคบ. ได้นำเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อคณะกรรมการฯ พิจารณาเห็นว่า ผู้บริโภคได้ทำสัญญาห้องชุดกับบริษัท ฯ เพื่ออยู่อาศัยด้วยตนเอง จึงเป็นผู้บริโภคตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อพิจารณาตามสัญญา ระบุว่า “บริษัทฯ รับรองว่าจะดำเนินการโครงการอาคารชุดให้แล้วเสร็จพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้บริโภค โดยทางบริษัทฯ จะแจ้งกำหนดวันโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน” เมื่อพิจารณาว่า ถึงแม้บริษัท ฯ ก่อสร้างห้องชุดไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดตามสัญญา บริษัทฯ จึงเป็นฝ่ายผิดสัญญา เมื่อบริษัท ฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารชุดเสร็จแล้วพร้อมที่จะให้ผู้บริโภคไปรับโอนกรรมสิทธิ์ แต่ผู้บริโภคไม่ได้ไปตามนัด และอ้างว่าหากจะไปรับโอนกรรมสิทธิ์นั้น บริษัท ฯ ต้องชำระหนี้โอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด และเรียกค่าเบี้ยปรับล่าช้า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๘๑ ซึ่งผู้บริโภคไม่ควรนำเหตุผลที่บริษัท ฯ ไม่ชำระค่าเบี้ยปรับล่าช้ามาเป็นเหตุไม่รับโอน เพราะการกระทำของบริษัท ฯ ดังกล่าวไม่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ทั้งนี้ สคบ. ขอแนะนำผู้บริโภคว่าหากจะซื้อคอนโดมิเนียมหรือโครงการใด ๆ ไม่ควรตัดสินใจเพียงภาพโฆษณาหรือข้อความประชาสัมพันธ์ที่ไม่สามารถการันตีความแน่นอนใด ๆ ควรศึกษาข้อมูลสัญญาการซื้อขายให้ดีเช็คสภาพรายละเอียดห้องชุดให้ถี่ถ้วนก่อนจะมอบโอนกรรมสิทธิ์ ผู้บริโภคควรปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขข้อสัญญา เพื่อใช้สิทธิผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ และควรเก็บเอกสารหลักฐานทั้งหมดไว้ไม่ว่าจะเป็นใบเสร็จ สัญญาการซื้อขายหลักฐานการโต้ตอบต่าง ๆ เพื่อเรียกร้องสิทธิของตนและนำมาร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปหรือต้องการปรึกษาสามารถติดต่อมาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com