

ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

จะทำอย่างไรดี ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา

หากผู้บริโภคประสบปัญหาเข้าทำสัญญาต่าง ๆ เช่น บริการเสริมความงาม บริการฟิตเนส บริการให้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ฯลฯ โดยไม่ตั้งใจ และถูกหักเงินจากบัตรเครดิตเพื่อไปจ่ายค่าซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ที่เราไม่ได้ต้องการนั้น ผู้บริโภคจะทำอย่างไรดี ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแนะนำ ดังนี้

1. การทำหนังสือบอกเลิกสัญญา ต้องทำเป็นลายลักษณ์ลักษณ์เพื่อเป็นหลักฐาน

2. เนื้อหาในการบอกเลิกสัญญาจะต้องมีเหตุผลตามข้อสัญญาหรือข้อกฎหมายกำหนดให้สิทธิผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้ หรือที่เกิดจากความบกพร่องของเจ้าของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น ไม่จัดให้มีการบริการที่สำคัญให้ตามสัญญา หรือซื้อบริการไปอย่างหนึ่ง แต่ไม่จัดให้มีบริการนั้น แม้จะให้มีบริการอื่นมาทดแทน ก็สามารถใช้เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญาได้

3. เมื่อทำหนังสือบอกเลิกสัญญาแล้วให้ถ่ายสำเนาเก็บไว้ 2 ชุด ชุดหนึ่งเก็บไว้เป็นหลักฐานกับตัวเอง อีกชุดให้ส่งไปที่ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต และจดหมายตัวจริงก็ส่งไปที่ผู้ประกอบการสินค้าหรือบริการที่ได้ไปซื้อสินค้าหรือบริการมา

4. การส่งจดหมายเพื่อบอกเลิกสัญญาการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ อย่าให้เกิน 30 วันนับแต่วันที่ทำสัญญาซื้อสินค้าหรือรับบริการ และควรส่งเป็นไปรษณีย์ตอบรับเพื่อจะได้มีหลักฐานยืนยันได้

ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้าไปทำสัญญาของบัตรเครดิตซื้อใช้สินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต โดยกำหนดให้สัญญาของบัตรเครดิต จะต้องไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลา 45 วัน นับแต่วันที่สั่งซื้อสินค้าหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลา 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง

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

โดนหักค่าประกันความเสียหายเกินจริง ร้องเรียนได้ที่ สคบ.

ปัญหาเกี่ยวกับการให้เช่าอาคารที่อยู่พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นห้องพัก คอนโดมิเนียม ห้องเช่า บ้านเช่า มักจะเป็นข่าวให้เห็นกันอยู่บ่อยครั้ง ทั้งการเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟแพงเกินจริง การเรียกเก็บเงินประกันหรือเงินค่าเช่าล่วงหน้าเกิน 1 เดือน หรือการหักค่าประกันความเสียหายเกินความเป็นจริง เป็นต้น โดยปัญหาเหล่านี้อาจถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคซึ่ง สคบ. ได้มีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วนสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562 เพื่อควบคุมรายละเอียดเนื้อหา สาระสำคัญ และเงื่อนไขในสัญญาเช่าเป็นการเฉพาะ แต่ก็ยังมีผู้ประกอบธุรกิจบางรายที่ยังเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ จึงขอนำกรณีศึกษาในเรื่องดังกล่าวมาเล่าให้ฟังดังนี้

มีผู้บริโภครายหนึ่งได้ทำสัญญาเช่าห้องพัก โดยทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญาเช่าในราคา 2,900 บาทต่อเดือน และจ่ายค่ามัดจำล่วงหน้าอีก 1 เดือน ซึ่งเมื่อครบกำหนดสัญญาแล้วผู้เช่าต้องการจะย้ายออกเพื่อไปเช่าห้องพักแห่งใหม่เนื่องจากย้ายสถานที่ทำงาน ปรากฏว่าเจ้าของหอพักคิดค่าปรับตามรายการต่าง ๆ อาทิ ผ้าม่านเปื้อน จำนวน 500 บาท ที่นอนมีปัญหา จำนวน 1,000 บาท โต๊ะเป็นรอย 500 บาท และค่าอื่น ๆ อีกรวมแล้วเป็นเงินทั้งสิ้น 5,640 บาท ซึ่งผู้บริโภครายนี้เห็นว่าจำนวนเงินที่ผู้ให้เช่าหักเป็นค่าความเสียหายต่าง ๆ นั้นสูงเกินความเป็นจริง และไม่เป็นธรรม ผู้เช่าจึงได้มาร้องทุกข์ต่อ สคบ. เพื่อขอความเป็นธรรม เนื่องจาก สคบ. ได้ออกประกาศฯ ควบคุมการทำสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัยระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยมีการกำหนดให้สัญญาเช่าต้องทำเป็นหนังสือและต้องใช้ข้อความที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามที่ประกาศฯ กำหนด และต้องไม่ใช้ข้อความที่มีลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ อาทิ ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจและผู้เช่า กำหนดระยะเวลาเช่าเริ่มต้นและสิ้นสุด อัตราค่าเช่าและกำหนดระยะเวลาชำระค่าเช่า อัตราค่าน้ำค่าไฟโดยแสดงวิธีคิดคำนวณ ค่าประกันและค่าเช่าล่วงหน้า รวมไปถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ระหว่างผู้เช่าและผู้ให้เช่า เป็นต้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว สคบ. ได้พิจารณาข้อเท็จจริงประกอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้วเห็นว่าการที่เจ้าของหอพักจะสามารถหักค่าประกันเพื่อเป็นค่าเสียหายจากผู้บริโภครายนี้ได้ จะต้องเป็นการคิดค่าเสียหายตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเพียงเท่าที่ผู้ให้เช่าได้จ่ายไปจริงและมีเหตุผลอันสมควร โดยมีหลักฐานการชำระค่าเสียหายโดยชัดเจนเมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ให้เช่าไม่มีเอกสารหลักฐานในการชี้แจงประกอบค่าเสียหายที่ผู้ให้เช่ากล่าวอ้าง สคบ. จึงพิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่เจ้าของห้องพัก เพื่อบังคับให้เจ้าของห้องพักคืนเงินให้แก่ผู้ร้อง (ผู้เช่า) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย และหากผู้บริโภคท่านใดเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถโทรเข้ามาสอบถามได้ที่สายด่วน 1166 หรือแอปพลิเคชั่น OCPB Connect

ข้อมูลอ้างอิง : สมุดภาพอินโฟกราฟิกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หน้า 37-38, คู่มือผู้บริโภค "รวมสาระน่ารู้เพื่อผู้บริโภค" 2560, หน้า 35 และ www.khaosod.co.th

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

เตือนภัย ค่ายโทรศัพท์มือถือส่ง SMS เสียค่าบริการ โดยที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ

กรณีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ในปัจจุบันมักจะพบปัญหาที่มีข้อความหรือส่ง SMS ประชาสัมพันธ์เสนอบริการด้านข่าวสาร ดูดวงหรือข้อความโฆษณาเสนอแพ็กเกจเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ทั้งที่เราไม่ได้สมัครบริการ ที่มาในรูปแบบคิดค่าบริการเป็นรายเดือนหรือรายวัน อีกทั้งยังตัดยอดเงินของเครื่องผู้ใช้งาน ทำให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการเผลอกดสมัครตกลงใช้บริการข้อความ SMS โดยไม่ได้ตั้งใจหรือหลงเชื่อการโฆษณานั้น ๆ ซึ่งสำหรับการร้องเรียนค่ายโทรศัพท์มือถือ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ การที่มีการเก็บเงินผู้บริโภคเงินเกินจริงหรือมีการเก็บค่าบริการนอกโปรโมชั่น ซึ่งผู้บริโภคบางรายที่เห็นการโฆษณาเผลอกดสมัครเข้าไปทำให้ต้องเสียค่าบริการเปล่าประโยชน์นั้น นอกจากยังมีวิธีป้องกันปัญหาการหลงเชื่อโฆษณาด้วยวิธีการยกเลิกข้อความดังกล่าว โดยกดหมายเลขยกเลิกตามเงื่อนไขใช้ *137 แล้วนั้น ยังได้ให้คำแนะนำวิธีอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นวิธีป้องกันข้อความ SMS ที่จะส่งมายังมือถือของผู้ใช้บริการ โดยในขั้นตอนการเปิดหมายเลขควรมีระบบในการสมัครตั้งแต่ต้นโดยให้ระบุในข้อตกลงว่า “ไม่ขอให้ส่งข้อความ SMS” หรือในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่จะมีข้อสัญญาให้ผู้ใช้บริการเลือกว่าต้องการรับข้อความ SMS ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆหรือไม่ หากไม่ต้องการก็ให้ระบุลงไปในสัญญานั้นเลยเพื่อเป็นการป้องกันอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้แนะนำผู้บริโภคที่ใช้บริการเลือกรับข้อมูลข่าวสารอย่างมีสติ โดยคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค5 ประการ ได้แก่

1.สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้ใช้บริการรวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2.สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้ใช้บริการและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3.สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4.สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5.สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ

หากผู้บริโภคพบพบปัญหาการส่งข้อความหรือ SMS โฆษณาผ่านทางโทรศัพท์มือถือต่าง ๆ หรือมีการเรียกค่าบริการเกินจริงหรือนอกโปรโมชั่น และปัญหาความผิดพลาดของระบบเครือข่าย ร้องเรียนได้ที่ สำนักงาน กสทช. สายด่วน 1200 หรือหากพบเห็นการโฆษณาข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือที่มีการโฆษณาเกินจริง โน้มน้าวชักจูง เสนอโปรโมชั่น 1 แถม 1 โปรโมชั่น ผู้บริโภคควรดูเงื่อนไขให้ละเอียด หากไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน สคบ. 1166 ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือทางแอปพลิเคชั่น ocpb connect

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