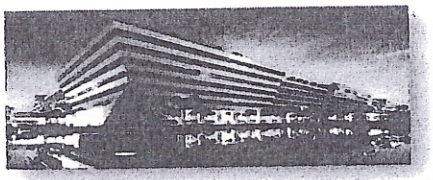


ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

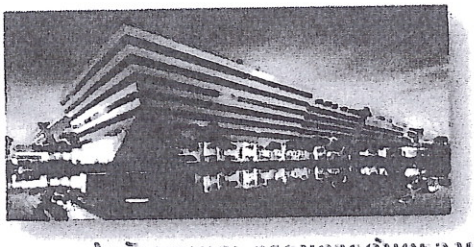
ผู้บริโภคยุคใหม่ต้องใส่ใจในสัญญา
รู้ทัน ป้องกันผู้รับเหมาเบี้ยว ทิ้งงาน ก่อสร้างบ้านไม่แล้วเสร็จ

ธุรกิจว่าจ้างก่อสร้าง เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ยิ่งในยุคที่คนส่วนใหญ่ที่ต้องการอยากมีบ้านเป็นของตนเองแล้ว ธุรกิจนี้จึงกลายมาเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับการสร้างที่อยู่อาศัยในรูปแบบที่แต่ละคนต้องการ โดยมองหาจากการโฆษณารับจ้างสร้างบ้านจากสื่อต่าง ๆ ทั้งใบปลิว แผ่นพับ หรือจากการบอกเล่าปากต่อปาก โดยมิได้ใคร่ครวญและใส่ใจในรายละเอียดไม่ว่าจะเป็นเรื่องสัญญา เงื่อนไขการใช้บริการ หรือผลงานที่บริษัทฯ หรือผู้รับเหมาเคยทำมาก่อน ซึ่งบางคนได้ช่างดีงานก็ออกมาดีน่าชื่นใจ แต่ถ้าเกิด แจ็คพอตผู้รับเหมามาทิ้งงานเสียก่อน ทีนี้คงงานเข้ากันเลยทีเดียว ครั้นเมื่อเอ่ยถึงปัญหาการว่าจ้างก่อสร้างเพื่อการอยู่อาศัย พบว่ามีผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนต่อ สคบ. เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเหตุผลนานาประการ ทั้งเรื่องผู้ประกอบธุรกิจกำหนดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เช่น กำหนดงวดการชำระเงินไม่สัมพันธ์กับงวดงาน ใช้วัสดุไม่ตรงกับที่กำหนดไว้ในสัญญา ใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพ การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน ไม่รับผิดชอบและแก้ไขความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้น ก่อสร้างล่าช้าและทิ้งงาน ฯลฯ เบื้องต้นได้เกริ่นมาทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่า “การว่าจ้างก่อสร้างบ้านหรือที่อยู่อาศัย” ยังคงเป็นปัญหาที่หนักเอาการอยู่เหมือนกัน สะท้อนถึงความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ เพราะผู้ว่าจ้างได้ตกลงทำสัญญาเรียบร้อยแล้ว แต่กลับถูกเอาเปรียบ ปฏิเสธความรับผิดชอบหรือหนีหายเข้ากลีบเมฆไปเลยก็มี ถึงแม้ว่า สคบ. จะช่วยเหลือผู้บริโภคโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อยุติข้อพิพาท หรือดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค ก็ยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร เพราะยังมีแนวโน้มที่ผู้บริโภคจะมาร้องเรียนก็ยังมีอยู่ผู้บริโภคจะตกอยู่ในฐานะเป็นฝ่ายเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการว่าจ้างก่อสร้างอาคารและบ้านพักอาศัย

สคบ. ขอแนะนำให้ผู้บริโภคตรวจสอบสัญญารับจ้างสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภค โดยอาศัยร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งรายละเอียดในสัญญาจะต้องมีข้อความ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ทำสัญญา วันเดือนปีที่ทำสัญญา รูปแบบอาคาร สถานที่ทำการก่อสร้าง ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวประชาชนของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ กรณีผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคล ให้ระบุรายละเอียดตามหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องด้วย รวมถึงเรื่องของบัญชีแสดงปริมาณวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างและราคารายละเอียดงวดงานกับการชำระเงินตามเนื้องานที่ได้สัดส่วนกันในแต่ละงวด เป็นต้น และหากพบปัญหาในระหว่างการก่อสร้างหรือหลังจากผู้บริโภคได้รับมอบงานแล้ว มีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นหรือผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามสัญญาและผู้บริโภคได้บอกกล่าวให้แก้ไขความชำรุดบกพร่องหรือ ให้ปฏิบัติตามสัญญาโดยให้เวลาพอสมควรแล้ว แต่ผู้ประกอบธุรกิจยังไม่แก้ไขหรือไม่ปฏิบัติตาม ผู้บริโภคมีสิทธิเอางานก่อสร้างให้บุคคลภายนอกแก้ไขหรือดำเนินการต่อไปได้โดยผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดในความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นด้วย

ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับร่างประกาศสัญญาฯ ดังกล่าว สามารถตรวจสอบได้จาก www.ocpb.go.th หรือสอบถามได้ที่ สวยด่วน ๑๑๖๖

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



ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ——— สำนักนายกรัฐมนตรี

จองรถแล้วไม่ได้รถ แถมถูกหักเงินจอง

รถยนต์ยังคงติดอันดับ 1 ใน 3 ที่ผู้บริโภคมาร้องเรียนยัง สคบ. ตลอดหนึ่งปีที่ผ่านมา ซึ่งหลากหลายปัญหาที่เกิดขึ้นก็ยังคงเกิดขึ้นซ้ำซาก และหลายๆ ครั้งผู้บริโภคมักถูกเอาเปรียบอย่างจำใจ ไม่สามารถทำอะไรเพราะไม่รู้ทั้งสิทธิของตนเองและไม่รู้กฎหมาย อีกทั้งไม่รู้จะพึ่งใคร

ผู้บริโภคมาขอคำปรึกษาว่า ได้จองซื้อรถยนต์ใหม่ป้ายแดงที่ศูนย์บริการแห่งหนึ่ง และได้วางเงินจองให้กับพนักงานขายเป็นเงินจำนวน 5,000 บาท โดยมีกำหนดนัดรับรถยนต์ในอีก 2 สัปดาห์ โดยพนักงานขายได้ออกใบจองรถยนต์ พร้อมระบุข้อความในใบจองว่าชำระเงินจองล่วงหน้าแล้ว 5,000 บาท แต่เมื่อใกล้ถึงกำหนดวันรับรถยนต์เมื่อผู้ร้องติดตามก็ได้คำตอบว่า รถยนต์ที่สั่งจองไว้ยังไม่ได้ แต่มีรถยนต์รุ่นเดียวกันสีอื่นวางอยู่ ผู้บริโภคเห็นว่า ศูนย์บริการผิดเงื่อนไข จึงต้องการยกเลิกสัญญาและขอเงินจองคืน แต่ศูนย์บริการแจ้งว่าขอหักค่าบริการ 2,000 บาท และจะคืนให้เพียง 3,000 บาท เท่านั้น ผู้บริโภคจะทำอย่างไรได้บ้าง

ประการแรกต้องขอบอกก่อนว่า เมื่อผู้บริโภคเจอเหตุการณ์แบบนี้ อย่าเพิ่งตื่นตกใจ อย่าเพิ่งโวยวายทำอะไรที่ไม่สมควร เช่น ทำลายรถ เป็นต้น แต่ในระลึกถึงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2551 ที่คุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ไว้ใน ข้อ 3 (3) และ (5) ว่า

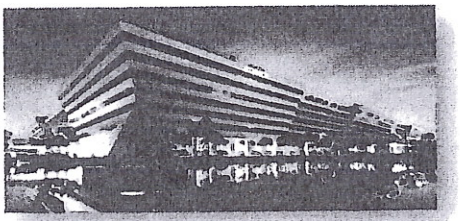
ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเมื่อผู้ประกอบธุรกิจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ปรับเปลี่ยนราคารถยนต์สูงขึ้น
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ให้ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มี ยี่ห้อ รุ่น ปีที่ผลิต สีและขนาดกำลังเครื่องยนต์ ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญา
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มีรายการอุปกรณ์ติดตั้งเพิ่มเติมและของแถม หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดในสัญญา

เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตาม (3) หรือ (4) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินหรือสิ่งใดที่รับไว้เป็นมัดจำทั้งหมดแก่ผู้บริโภค ภายใน 15 วัน

จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินทั้งหมดให้ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นั่นหมายถึงว่าต้องไม่มีการหักค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้บริโภคทั้งสิ้น เมื่อทราบดังนี้แล้วขอให้ผู้บริโภคพึงรักษาสิทธิของตนเองและหากเกิดกรณีเกี่ยวกับการจองรถยนต์ขึ้นอีก ขอให้ทราบว่า สคบ. มีประกาศฉบับนี้คุ้มครองอยู่ โดยผู้บริโภคสามารถอ่านรายละเอียดของประกาศได้ที่ www.ocpb.go.th

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



ข่าว สคบ.
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค — สำนักนายกรัฐมนตรี

“ข้อความโฆษณา” เรื่องใกล้ตัวที่คุณอาจไม่รู้

ในปัจจุบันเรามักจะพบเจอกับข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเชิญชวนให้รู้สึกอยากซื้ออยากใช้สินค้า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายจะโฆษณาจากข้อมูลที่อยู่ข้างผลิตภัณฑ์และอาจมีการใช้ถ้อยคำโน้มน้าวใจผู้ซื้อให้หลงเชื่อในสรรพคุณต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งก็อาจมีผู้ทดลองใช้งานจริง และบางครั้งก็อาจไม่เคยมีใครทดลองใช้เลยก็ได้ แต่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายก็จะต้องโฆษณาผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ให้มีความน่าสนใจมากที่สุดจึงจะขายสินค้าได้ หลังจากนั้นจะเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคเองที่จะต้องใช้วิจารณญาณว่าโฆษณานั้นมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และควรจะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ๆ หรือไม่

ทุกวันนี้การใช้ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อส่วนรวม ไม่ว่าจะเกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ การส่งมอบ จัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ทำให้การร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณายังคงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สคบ. จึงขอแนะนำข้อความโฆษณาที่ผิดกฎหมายหรือไม่สามารถใช้ได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ลักษณะของข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม

1. เป็นเท็จ หรือเกินความจริง

“เท็จ” คือ ไม่จริงทั้งหมด ไม่สามารถพิสูจน์ได้ตามที่โฆษณา

“เกินจริง” คือ มีความจริงบางส่วน หรือไม่จริงบางส่วน

2. ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

คือ รายละเอียดส่วนสำคัญของสินค้าหรือบริการนั้นที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ เช่น การใช้รูปภาพ ข้อมูลที่คลุมเครือไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน โดยมีเจตนาให้เกิดความเข้าใจผิด

3. สนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ

“ผิดกฎหมาย” เช่น สนับสนุนให้ใช้ยาเสพติดต้องห้าม สนับสนุนให้เล่นการพนัน เป็นต้น

“ผิดศีลธรรม” การกระทำผิดศีล 5 เช่น สนับสนุนการทารุณสัตว์ สนับสนุนการกดขี่ทางเพศ เป็นต้น

4. ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

เช่น การอ้างอิงความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ

5. ข้อความอื่น ๆ ที่กำหนดในกฎกระทรวง (ข้อกำหนดพิเศษสำหรับโฆษณาบางชนิด) ได้แก่

1) โฆษณาส่งเสริมการขาย เสี่ยงโชค ประกวดชิงรางวัล ของแถม สิทธิหรือประโยชน์โดยให้เปล่า

2) ข้อความที่ระบุได้ หรือห้ามใช้ในการถวายพระพร

3) โฆษณาขายอาคารชุด ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง

ลักษณะของข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวมที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคควรนำไปใช้พิจารณาก่อนตัดสินใจหลงเชื่อคำโฆษณาต่าง ๆ ก่อนเสมอรวมทั้งผู้ประกอบการเองก็ควรใช้ข้อความโฆษณาที่ถูกต้องเพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดด้วย ดังนั้น หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากข้อความโฆษณา สามารถขอรับคำปรึกษาและร้องเรียนได้ที่ สคบ. สายด่วน 1166 และแอปพลิเคชั่น OCPB Connect

ข้อมูลอ้างอิง: หนังสือ Are You Ready? ฉบับติดอาวุธให้ผู้บริโภค, 2563 ,หน้า 19 – 20

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