

สิทธิ์และ หน้าที่ใน การซื้อสินค้า ของผู้บริโภค

泰文
Thai



行政院消費者保護處

สำนักงานคณะกรรมการคุณภาพชั้นนำไทย สถาบันมาตรฐานห้องปฏิบัติการ

เมื่อผู้บริโภค มีพฤติกรรมการ
บริโภคในรูปแบบต่างๆ อาจซื้อ
ได้สินค้าที่มีตำหนิ (มีปัญหา)
ถ้าเป็นเช่นนี้ ผู้บริโภคสามารถ
เรียกร้องสิทธิ์อะไรได้บ้าง? จะ
แก้ไขข้อพิพาทได้อย่างไร? ต่อ
ไปนี้ เป็นข้อมูลสิทธิ์และหน้าที่
ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค[!]
ให้ท่านใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง

1 ความรับผิดชอบในข้อบกพร่อง ของสินค้าที่ขายของผู้ประกอบการ

- เมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้บริโภค สินค้าควรอยู่
ในสภาพที่สมบูรณ์และไม่มีปัญหา
- ลินค้าควรมีการรับประกันคุณภาพ

2 หน้าที่ในแจ้งผลการ ตรวจสอบสินค้าของผู้บริโภค

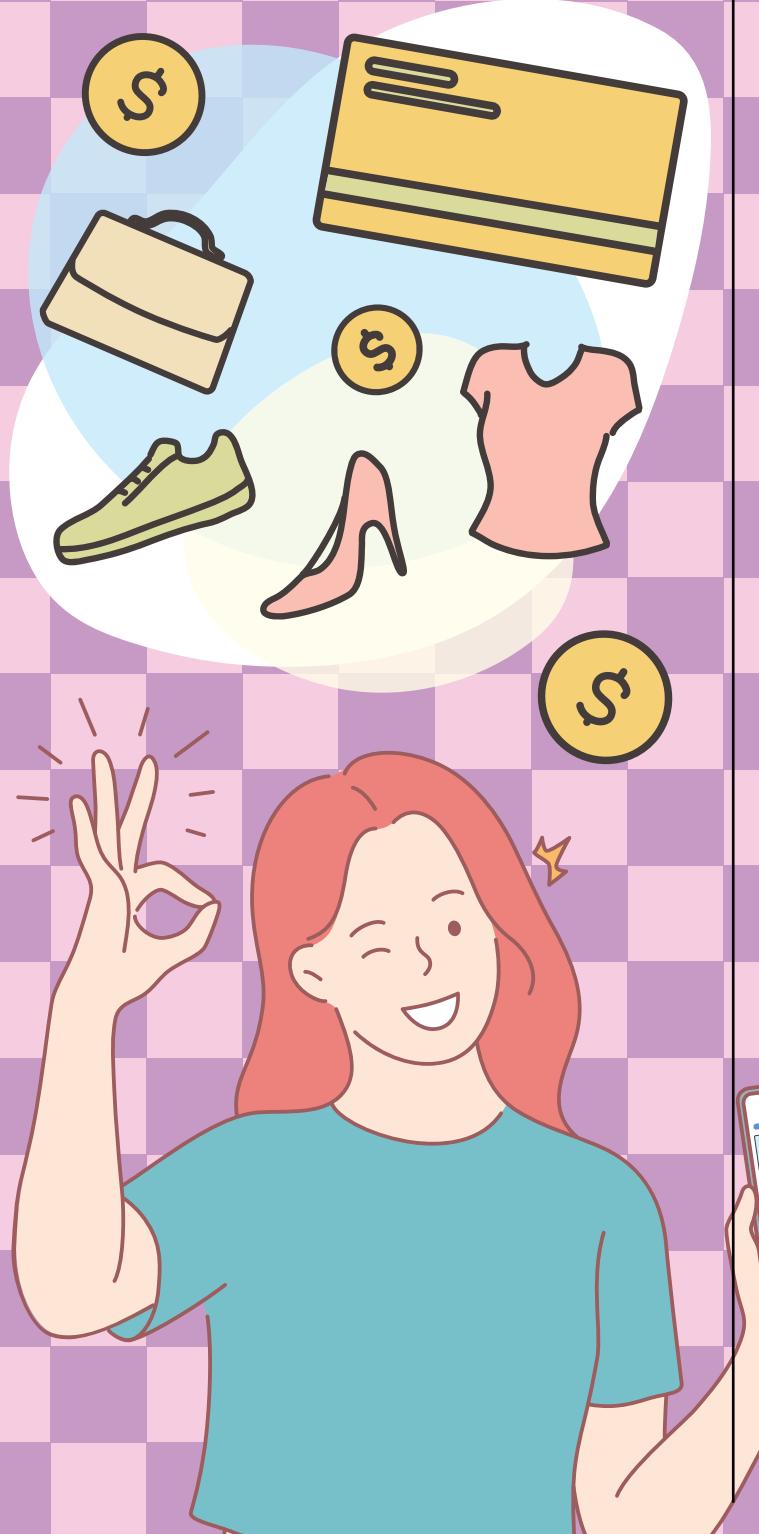
- เมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้า ควรตรวจสอบว่าสินค้า[!]
มีข้อบกพร่องหรือไม่ โดยเร็วที่สุด หากพบข้อ[!]
บกพร่อง ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ
ทันที
- หากผู้บริโภคไม่แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ
ทันที จะถือว่าผู้บริโภคยอมรับแล้วว่าสินค้าที่
ได้รับนั้น ไม่มีปัญหา ยกเว้นในข้อบกพร่องที่
ไม่สามารถพบรับได้จากการตรวจสอบทั่วไป

3 สำหรับข้อบกพร่องที่ไม่สามารถทราบได้
ในทันที หากพบข้อบกพร่องในภายหลัง[!]
ผู้บริโภคควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ
ทันที กรณีที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบการ
ทราบ จะถือว่ายอมรับแล้วว่าสินค้าที่ได้
รับนั้นไม่มีปัญหา

3 สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค

1 เมื่อผู้บริโภคซื้อได้สินค้าที่มีปัญหา[!]
สามารถเรียกร้องสิทธิดังต่อไปนี้:

- กรณีที่สินค้ามีข้อบกพร่อง ผู้ประกอบการจะต้อง[!]
รับผิดชอบรับประกันข้อบกพร่องนั้น ผู้บริโภค[!]
สามารถขอคืนสินค้าหรือขอลดราคาได้ แต่ใน[!]
กรณีที่ผู้บริโภคขอคืนสินค้าแล้วเกิดความไม่เป็น[!]
ธรรม ผู้บริโภคสามารถขอให้ลดราคาให้ได้[!]
เท่านั้น
- คุณภาพของสินค้าไม่ตรงกับคุณภาพที่ผู้ประกอบ[!]
การรับประกันหรือผู้ประกอบการเจตนาไม่บอก[!]
ข้อบกพร่องของสินค้านั้น กรณีที่คุณภาพของ[!]
สินค้าในปัจจุบัน ไม่ตรงกับคุณภาพสินค้าที่ผู้[!]
ประกอบการรับประกัน ผู้บริโภคสามารถเรียกร[!]
้องค่าเสียหายหรือเรียกร้องสิทธิ์ที่กล่าวข้างต้นได้[!]
- กำหนดประเภทของสินค้า ผู้บริโภคสามารถขอ[!]
ให้แลกเปลี่ยนเป็นสินค้าประเภทเดียวกันที่ไม่มี[!]
ตำหนิ (เปลี่ยนสินค้า) หรือเรียกร้องสิทธิ์ข้างต้นได้[!]
- เมื่อผู้บริโภคพบว่าสินค้ามีข้อบกพร่อง ควรแจ้ง[!]
ให้ผู้ประกอบการทราบและจัดการโดยเร็วที่สุด[!]
และสามารถเรียกร้องสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องได้ภายใน[!]
6 เดือน หากเป็นข้อบกพร่องของสินค้าที่ไม่[!]
สามารถตรวจสอบได้ในทันที ผู้บริโภคสามารถ[!]
เรียกร้องสิทธิ์หลังซื้อสินค้าได้นานที่สุดไม่เกิน[!]
5 ปี



4 สถานการณ์ที่ผู้บริโภค mieลิทธิ์ เรียกร้องได้

1 ซื้อสินค้าแล้วพบว่าสินค้ามีตำหนิ

① สถานการณ์ที่คุณมีสิทธิ์ขอคืน (แลกเปลี่ยน) สินค้าได้:

- ✓ ไม่มีความสามารถในการทำงานที่ควรมีที่สมเหตุสมผล (เช่นเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ)
- ✓ ข้อบกพร่อง (เช่นบุบมิดตั้งเวลาของเครื่องใช้ไฟฟ้าหลุดออกมา)
- ✓ ไม่ปลดภัย (เช่น เกิดประกายไฟขณะที่เครื่องใช้ไฟฟ้ากำลังทำงาน)
- ✓ สินค้าไม่มีการทำงานตามที่พนักงานขายกล่าวอ้าง
- ✓ ก่อนซื้อสินค้า ได้บอกความต้องการในตัวสินค้าให้พนักงานขายทราบก่อนแล้ว แต่สินค้าที่ได้รับมีการทำงานไม่ตรงกันที่บอกไป

② สถานการณ์ที่ไม่มีสิทธิ์ขอคืน (แลกเปลี่ยน) สินค้า:

- ✓ ก่อนการซื้อ ผู้ผลิตได้แจ้งหรือระบุข้อบกพร่องของสินค้าไว้อย่างชัดเจนแล้ว
- ✓ มีการตรวจสอบสินค้าก่อนซื้อ แต่ไม่พบข้อบกพร่อง ที่เห็นได้ชัดในตัวสินค้า

2 เมื่อซื้อสินค้าโปรโมชั่น (สินค้าลดราคา สินค้าตัวอย่าง หรือสินค้านอกฤดูกาล) และสินค้ามีอสูงมีตำหนิ สามารถเรียกร้องสิทธิ์ได้อย่างไร?

- ① การซื้อสินค้าโปรโมชั่นและสินค้ามีอสูงนั้น เมื่อเกิดการซื้อสินค้าราคากปกติ เมื่อสินค้ามีข้อบกพร่อง ผู้บริโภค mieลิทธิ์ขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้ ดังนั้นผู้ประกอบการที่ติดป้าย “ซื้อแล้วไม่รับคืน” จึงไม่มีผลตามกฎหมาย
- ② แต่ถ้าหากผู้ประกอบการได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบ ก่อนลงห้างแล้วว่าสินค้ามีปัญหา หรือกรณีที่ตรวจสอบสินค้าแล้วสามารถมองเห็นข้อบกพร่องของสินค้านั้นได้ง่าย ผู้บริโภคไม่สามารถขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้

3 เปลี่ยนใจหลังจากซื้อสินค้าแล้ว

ไม่สามารถขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้ ยกเว้นกรณีที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ซื้อของออนไลน์) หรือผู้ประกอบการมีข้อกำหนดอื่น

4 จะเรียกร้องสิทธิ์อย่างไรเมื่อไม่มีใบเสร็จ?

ผู้บริโภคต้องพิสูจน์ว่าสินค้านั้นซื้อมาจากผู้ประกอบการ นอกจากใบเสร็จแล้ว ยังสามารถแสดงหลักฐาน:

- ① บิลบัตรเครดิต
- ② ลัญญาผ่อนชำระเงิน
- ③ ในส่วนของหรือใบเซ็นซื้อรับสินค้าสำหรับการซื้อสินค้าทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์

5 สินค้าที่ซื้อทางออนไลน์มีปัญหา จะเรียกร้องสิทธิ์อย่างไร?

① สำหรับสินค้าที่ซื้อจากผู้ประกอบการผ่านทางออนไลน์ นอกเหนือจากสิทธิ์ที่กล่าวข้างต้นแล้ว ตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคยังสามารถขอคืนสินค้าได้ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ได้รับสินค้า หรือทำหนังสือของยกเลิกลัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลหรือบิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น แต่สินค้าหรือบริการที่ตรงตามที่ “เกณฑ์ของยกเว้นที่สมเหตุสมผลของสิทธิ์ในการขอยกเว้นที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ผู้บริโภคสามารถขอยกเลิกการซื้อสินค้าภายใน 7 วันได้

② นอกจากนี้ หากการท้าธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้เป็นการซื้อขาย ก็ไม่สามารถใช้ข้อบังคับตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้