

www.acob.go.th

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

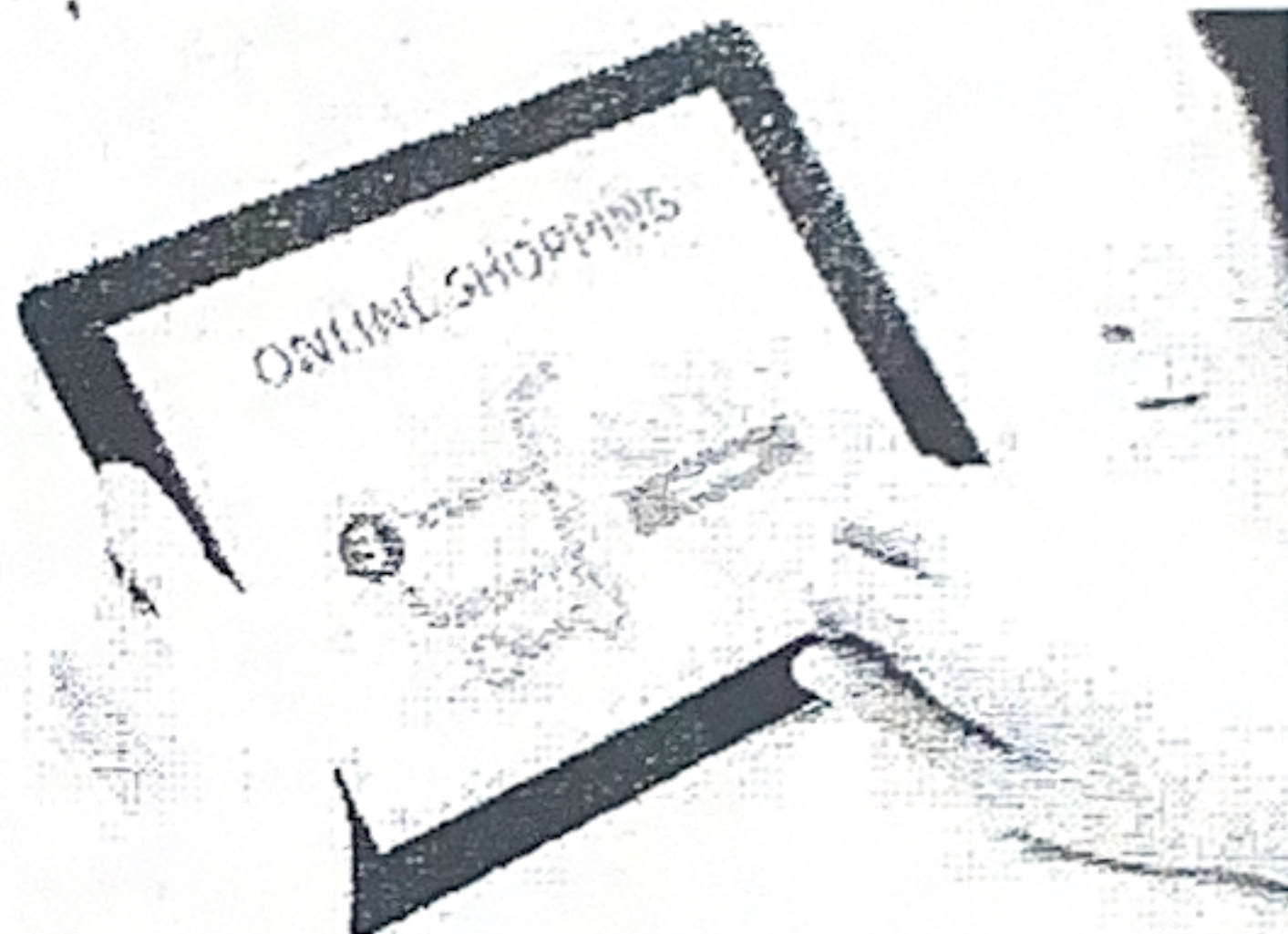


สคบ. ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐ และในฐานะหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการปัญหาการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง สคบ. ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว โดยใช้กลไกการแก้ไขปัญหาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการติดตามผู้ขายสินค้าออนไลน์ (ผู้ประกอบการ อี-คอมเมิร์ซ) มารับผิดชอบ โดยกระบวนการเชิญมาเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อรับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้บริโภค และรวมถึงกลไกด้านการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ขายไม่รับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้บริโภคด้วยการจัดการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการ 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. ผู้ประกอบการไม่จัดส่งสินค้า หรือส่งสินค้าล่าช้า ส่วนนี้ อาจเกิดจากปัจจัยจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่มีการบริหารจัดการขนส่งสินค้าบ้าง
๓. ผู้บริโภค สั่งซื้อสินค้าแล้ว ถูกผู้ประกอบการยกเลิกคำสั่งซื้อ
๔. ผู้บริโภค ถูกกระบบบัญชีการใช้งาน ไม่สามารถใช้จ่ายเงินที่เหลือในบัญชีเพื่อสั่งซื้อสินค้าได้
๕. ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง ส่วนนี้ก็อาจขยายความไปถึงปัญหาที่ว่า ผู้ขายอยู่ต่างประเทศ แต่นำสินค้ามาขายออนไลน์ โดยแพลตฟอร์มก็ไม่ทราบว่าแหล่งผลิตสินค้าอยู่ที่ใด ส่งผลให้ไม่ทราบว่าสินค้าที่ผลิตมีคุณภาพหรือไม่

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

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



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

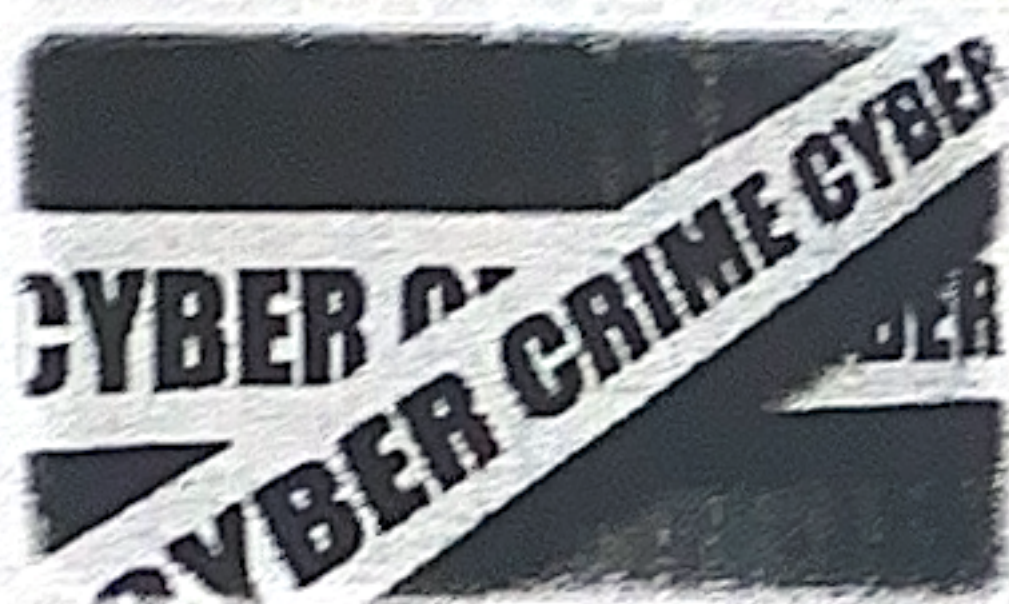
สคบ. อยากฝากให้ผู้บริโภคใส่ใจ และตระหนักอยู่เสมอว่า ก่อนซื้อสินค้าทุกครั้งต้องตรวจสอบข้อมูลผู้ขายสินค้าออนไลน์ หรือ เลือกซื้อสินค้าในระบบแพลตฟอร์มที่น่าเชื่อถือ ที่จดทะเบียน หรือมีเครื่องหมายรับรองจากหน่วยงานทุกครั้ง ก่อนชำระเงิน ทำแบบนี้จะช่วยเพิ่มวินัยในการซื้อสินค้าประเภทออนไลน์ และจะลดความเสี่ยงที่จะถูกมิจฉาชีพหลอกลวง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

Consumer Protection

บทความ



รู้ก่อนตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์



สถิติที่เกี่ยวข้องกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีแนวโน้มที่จะมีมูลค่าความเสียหายและกระจายเป็นวงกว้าง ทำให้ประชาชนที่ไม่รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องตกเป็นเหยื่อและได้รับความเสียหายเสียหายทรัพย์สินต้องแจ้งความดำเนินคดี เสียทั้งเงินทั้งเวลา ซึ่งเหล่ามิจฉาชีพก็มีเทคนิคขบวนการมาหลอกล่อให้เหยื่อหลงเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นหลอกให้

โอนเงินทางโทรศัพท์ ชักชวนให้ลงทุนแชร์ลูกโซ่ออนไลน์ หลอกลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล แต่ถ้าจะให้พูดถึงอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่สร้างความเสียหายให้กับประชาชนมากที่สุดก็คงจะเป็นอะไรไม่ได้นอกจาก “หลอกขายสินค้าออนไลน์”

เทคนิคส่วนใหญ่ของการหลอกขายสินค้าออนไลน์คือการสร้างบัญชีสื่อสังคมออนไลน์โดยใช้ข้อมูลปลอมหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นที่มีความน่าเชื่อถือ สร้างโปรไฟล์ให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นผู้ขายสินค้า หรือการจูงใจด้วยราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาด เพื่อใช้หลอกขายสินค้าโดยเฉพาะ ดังนั้นก่อนที่จะซื้อสินค้า อยากให้คิดทบทวนให้ดีก่อนจะตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพเหล่านี้ โดยมีข้อแนะนำดังนี้

- เลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางหรือเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ หรือเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ ที่ถูกกฎหมาย
- ระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าที่มีราคาถูกเกินจริง
- อ่านรีวิวจากผู้อื่นที่ซื้อสินค้าเดียวกัน ว่าเป็นอย่างไร น่าเชื่อถือหรือไม่
- ค้นหาข้อมูลของผู้ขายและบัญชีธนาคารรับโอนเงินในเว็บไซต์ Search Engine เช่น google หรือตรวจสอบจากเว็บไซต์ที่ให้บริการตรวจสอบข้อมูลว่าผู้ขายหรือบัญชีที่รับโอนเงินเคยมีประวัติฉ้อโกง หรือไม่ส่งสินค้าหรือไม่ <https://checkgon.go.th> [Blacklistseller.com](https://blacklistseller.com)
- ตรวจสอบเงื่อนไขการรับประกันสินค้า การคืนสินค้า และช่องทางบริการหลังการขายก่อนตัดสินใจซื้อ
- หากพบพิรุธ ชื่อบัญชีผู้ขายไม่ตรงกับบัญชีธนาคาร **ห้ามโอนเงินก่อนเด็ดขาด**



หลายคนต้องทำงานหนักกว่าจะได้เงินมาใช้จับจ่ายซื้อของที่ต้องการ ฉะนั้นจึงคิดให้รอบคอบ ตรวจสอบเช็ครายละเอียดสินค้าและความน่าเชื่อถือของผู้ขายให้ละเอียด รวมถึงการซื้อผ่านแพลตฟอร์มหรือช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้หากผู้บริโภคมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการติดต่อสอบถามได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 และหากถูกละเมิดสิทธิสามารถร้องเรียนได้ที่ www.ocpb.go.th

แนวทางการใช้ข้อความโฆษณา ที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริง อันยากแก่การพิสูจน์



ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

เรื่อง แนวทางการใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์
และแนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา พ.ศ. 2565

ตัวอย่างข้อความที่ยากแก่การพิสูจน์

เมตตามหานิยม

เห็นผลภายใน 7 วัน



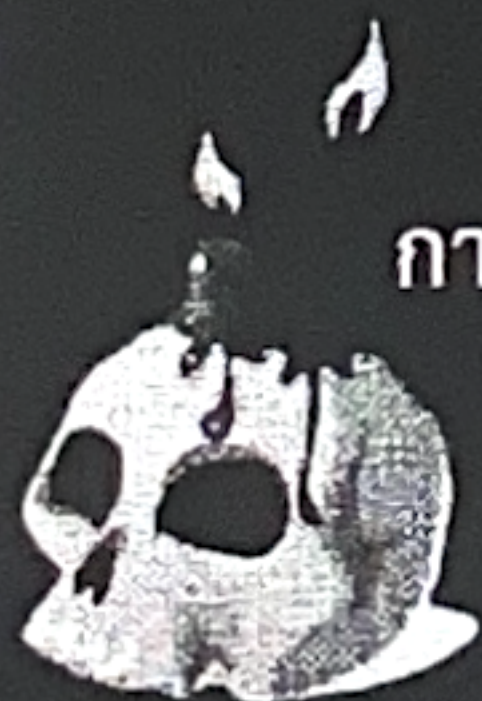
ประกาศ ฉบับเต็มที่นี่

แก้กรรม

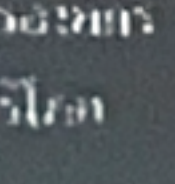
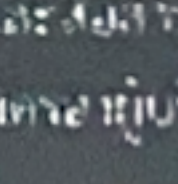
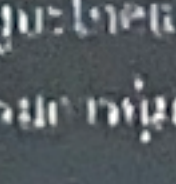
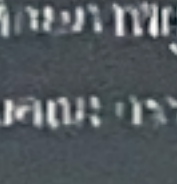
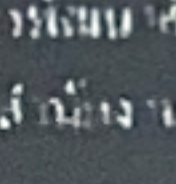
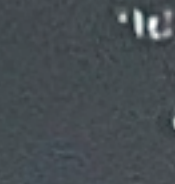
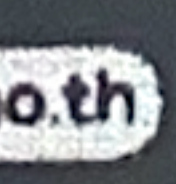
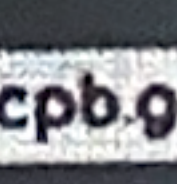
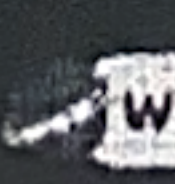
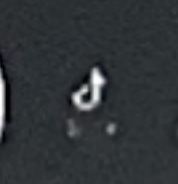
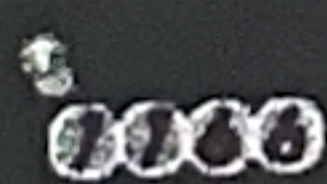
โชคลาภ อุดรรางวัลที่ 1

เสริมดวงชะตา

ร่ำรวยเงินทอง



การโฆษณาที่มีลักษณะอวดอ้างสรรพคุณเกินจริงหรือใช้ข้อความที่ยากแก่การพิสูจน์
มีโทษ จำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท
หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 47 พ.ร.บ. คู่ครองผู้บริโภค 2522



www.ocpb.go.th

ขอสงวนลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค