



ข่าว  
สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

### จะอย่างไรดี ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแนะนำ ดังนี้

1. การทำหนังสือบอกเลิกสัญญา ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐาน
  2. เนื้อหาในการบอกเลิกสัญญาจะต้องมีเหตุผลตามข้อสัญญาหรือข้อกำหนดให้สิทธิผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้ หรือที่เกิดจากความบกพร่องของเจ้าของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น ไม่จัดให้มีการบริการที่สำคัญให้ตามสัญญา หรือซื้อบริการไปอย่างหนึ่ง แต่ไม่จัดให้มีบริการนั้น แม้จะให้มีการอื่นมาทดแทน ก็สามารถใช้เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญาได้
  3. เมื่อทำหนังสือบอกเลิกสัญญาแล้วให้ถ่ายสำเนาเก็บไว้ 2 ชุด ชุดหนึ่งเก็บไว้เป็นหลักฐานกับตัวเอง อีกชุดให้ส่งไปที่ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต และจดหมายตัวจริงก็ส่งไปที่ผู้ประกอบการสินค้าหรือบริการที่ได้ไปซื้อสินค้าหรือบริการมา
  4. การส่งจดหมายเพื่อบอกเลิกสัญญาการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ อย่าให้เกิน 30 วันนับแต่วันที่ทำสัญญาซื้อสินค้าหรือรับบริการ และควรส่งเป็นไปรษณีย์ตอบรับเพื่อจะได้มีหลักฐานยืนยันได้
- ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้าไปทำสัญญาของบัตรเครดิตที่ใช้สินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต โดยกำหนดให้สัญญาของบัตรเครดิต จะต้องไม่เป็น การตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลา 45 วัน นับแต่วันที่สั่งซื้อสินค้าหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลา 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง

สคบ.  
16600



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๕๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๕๑๓ ๔๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย



สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

### โดนหักค่าประกันความเสียหายเกินจริง ร้องเรียนได้ที่ สคค.

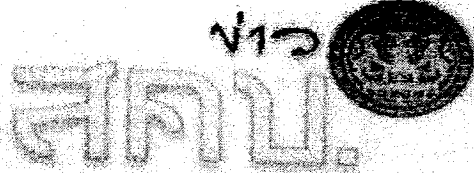
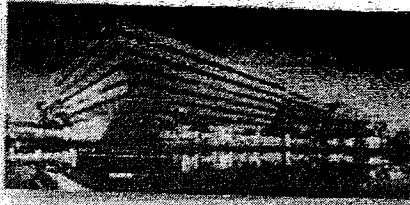
ปัญหาเกี่ยวกับการให้เช่าอาคารที่อยู่พักอาศัย ไม่ว่าจะป็นห้องพัก คอนโดมิเนียม ห้องเช่า บ้านเช่า มักจะเป็นข่าวให้เห็นกันอยู่บ่อยครั้ง ทั้งการเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟแพงเกินจริง การเรียกเก็บเงินประกัน หรือเงินค่าเช่าล่วงหน้าเกิน 1 เดือน หรือการหักค่าประกันความเสียหายเกินความเป็นจริง เป็นต้น โดยปัญหาเหล่านี้อาจถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคซึ่ง สคค. ได้มีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562 เพื่อควบคุมรายละเอียดเนื้อหาสาระสำคัญ และเงื่อนไขในสัญญาเช่าเป็นการเฉพาะ แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่ยังเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ จึงขอนำกรณีศึกษาในเรื่องดังกล่าวมาเล่าให้ฟังดังนี้

มีผู้บริโภครายหนึ่งได้ทำสัญญาเช่าห้องพัก โดยทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญาเช่าในราคา 2,900 บาทต่อเดือน และจ่ายค่าน้ำค่าไฟล่วงหน้าอีก 1 เดือน ซึ่งเมื่อครบกำหนดสัญญาแล้วผู้เช่าต้องการจะย้ายออกเพื่อไปเช่าห้องพักแห่งใหม่เนื่องจากย้ายสถานที่ทำงาน ปรากฏว่าเจ้าของหอพักคิดค่าปรับตามรายการต่าง ๆ อาทิ ค่ามัดจำ เบื้องต้น จำนวน 500 บาท ที่นอนมีปัญหา จำนวน 1,000 บาท โต๊ะเป็นรอย 500 บาท และค่าอื่น ๆ อีกรวมแล้วเป็นเงินทั้งสิ้น 5,640 บาท ซึ่งผู้บริโภครายนี้เห็นว่าจำนวนเงินที่ผู้ให้เช่าหักเป็นค่าความเสียหายต่าง ๆ นั้นสูงเกินความเป็นจริง และไม่เป็นธรรม ผู้เช่าจึงได้มาร้องทุกข์ต่อ สคค. เพื่อขอความเป็นธรรม เนื่องจาก สคค. ได้ออกประกาศฯ ควบคุมการทำสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัยระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค โดยมีการกำหนดให้สัญญาเช่าต้องทำเป็นหนังสือและต้องใช้ข้อความที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามที่ประกาศฯ กำหนด และต้องไม่ใช้ข้อความที่มีลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ อาทิ ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและผู้เช่า กำหนดระยะเวลาเช่าเริ่มต้นและสิ้นสุด อัตราค่าเช่าและกำหนดระยะเวลาชำระค่าเช่า อัตราค่าน้ำค่าไฟโดยแสดงวิธีคิดคำนวณ ค่าประกันและค่าเช่าล่วงหน้า รวมไปถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ระหว่างผู้เช่าและผู้ให้เช่า เป็นต้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว สคค. ได้พิจารณาข้อเท็จจริงประกอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้วเห็นว่ากรณีที่เจ้าของหอพักจะสามารถหักค่าประกันเพื่อเป็นค่าเสียหายจากผู้บริโภคได้ จะต้องเป็นการคิดค่าเสียหายตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเพียงเท่าที่ผู้ให้เช่าได้จ่ายไปจริงและมีเหตุผลอันสมควร โดยมีหลักฐานการชำระค่าเสียหายโดยชัดเจนเมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ให้เช่าไม่มีเอกสารหลักฐานในการชี้แจงประกอบค่าเสียหายที่ผู้ให้เช่ากล่าวอ้าง สคค. จึงพิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่เจ้าของห้องพัก เพื่อบังคับให้เจ้าของห้องพักคืนเงินให้แก่ผู้ร้อง (ผู้เช่า) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย และหากผู้บริโภคท่านใดเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถโทรเข้ามาสอบถามได้ที่สายด่วน 1166 หรือแอปพลิเคชัน OCPB Connect

ข้อมูลอ้างอิง : สมุดภาพอินโฟกราฟิกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หน้า 37-38, คู่มือผู้บริโภค "รวมสาระปราชญ์เพื่อผู้บริโภค" 2560, หน้า 35 และ [www.khaosod.co.th](http://www.khaosod.co.th)





สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

### เตือนภัย ค่ายโทรศัพท์มือถือส่ง SMS เสียค่าบริการ โดยที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ

กรณีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ในปัจจุบันมักจะมีปัญหาที่มีข้อความหรือส่ง SMS ประชาสัมพันธ์เสนอบริการด้านข่าวสาร ดูดวงหรือข้อความโฆษณาเสนอแพ็คเกจเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ทั้งที่เราไม่ได้สมัครบริการ ที่มาในรูปแบบคิดค่าบริการเป็นรายเดือนหรือรายวัน อีกทั้งยังตัดยอดเงินของเครื่องผู้ใช้งาน ทำให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการผลออกสมัครตกลงใช้บริการข้อความ SMS โดยไม่ได้ตั้งใจหรือหลงเชื่อการโฆษณา นั้น ๆ ซึ่งสำหรับการร้องเรียนค่ายโทรศัพท์มือถือ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ การที่มีการเก็บเงินผู้บริโภคเงินเกินจริงหรือมีการเก็บค่าบริการนอกโปรโมชั่น ซึ่งผู้บริโภคบางรายที่เห็นการโฆษณาผลออกสมัครเข้าไปทำก็ต้องเสียค่าบริการเปล่าๆ โฆษณานั้น นอกจากยังมีวิธีป้องกันปัญหาการหลงเชื่อโฆษณาด้วยวิธีการยกเลิกข้อความดังกล่าว โดยกดหมายเลขยกเลิกตามเงื่อนไข \*137 แล้วนั้น ยังได้ให้คำแนะนำวิธีอื่นอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นวิธีป้องกันข้อความ SMS ที่จะส่งมายังมือถือของผู้ใช้บริการ โดยในขั้นตอนการเปิดหมายเลขควรมีระบบในการสมัครตั้งแต่ต้นโดยให้ระบุในขั้วตกลงว่า "ไม่ขอให้ส่งข้อความ SMS" หรือในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่จะมีข้อสัญญาให้ผู้ให้บริการเลือกว่าต้องการรับข้อความ SMS ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆหรือไม่ หากไม่ต้องการก็ให้ระบุลงไปโดยสัญญาณนั้นเลยเพื่อเป็นการป้องกันอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้แนะนำให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการเลือกรับข้อมูลข่าวสารอย่างมีสติ โดยคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ได้แก่

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้ใช้บริการ รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้ใช้บริการและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ