



A
R
T
I
C
L
E



“ซีเอฟ” ของผิด..คิดจนหัวจะปวด

จิรัชญา หล่ายสอง
นักวิชาการเผยแพร่

การช้อปปิ้งออนไลน์นั้นเกิดขึ้นได้บ่อยจนถือว่าเป็นเรื่องปกติสำหรับใครหลาย ๆ คน เราสามารถพบเห็นโฆษณาขายสินค้าต่างๆ บนโซเชียลมีเดียแทบจะทุกรูปแบบ แทบจะเรียกได้ว่าเป็นพฤติกรรมของคนในยุคสมัยนี้ที่มักจะต้องท่องโลกโซเชียลก่อนนอนหลังจากที่เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดทั้งวัน ไม่ว่าจะเป็นการอัปเดตข้อมูลข่าวสารประจำวัน ดูหนัง ฟังเพลง และที่เสี่ยงไม่ได้คืออาจจะเผลอกด “เอฟ” หรือ “CF” (Confirm – การยืนยันคำสั่งซื้อสินค้า) ไปโดยไม่รู้ตัว หลายคนสนุกกับการดูสินค้าออนไลน์และยืนยันคำสั่งซื้อโดยไม่ทันได้คิดอะไร บางคนอาจจะมาตกใจ หรือเอ๊ะใจช่วงที่จะกดจ่ายเงิน (ซึ่งช่วงนี้ถือช่วงเวลาที่สำคัญเพราะเราสามารถทบทวนได้อีกครั้งว่าเป็นสิ่งที่ต้องการจริงหรือไม่) แต่ถ้าตกลงส่งไปแล้ว การรอคอยสินค้าก็นับได้ว่าเป็นกิจกรรมกระตุ้นความรู้สึกอยู่บ่อยครั้ง ถ้าของที่ได้นั้นถูกต้องก็แล้วไป เรียกว่าเสียเงินแล้วได้ยิ้ม ได้ใช้ประโยชน์ ถือว่าคุ้มค่าเงิน

แต่หากเกิดปัญหาอดีต กรณีสั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้ตามที่สั่ง ซึ่งอาจเกิดได้จากความไม่ตั้งใจ เพราะทางร้านส่งพลาด ก็จะได้รับบริการแก้ไขส่งสินค้ามาให้ใหม่ แต่หากเป็นการตั้งใจโกง อันนี้คือสิ่งที่ทุกคนไม่ชอบพบเจอสคบ. มีเคล็ดลับจะมาแนะนำเพื่อลดการเสี่ยงที่จะถูกโกงคือ เมื่อสินค้ามาส่ง ก่อนเปิดกล่องพัสดุ แนะนำให้ถ่ายคลิปวิดีโอไว้ตั้งแต่ตอนรับสินค้าจนถึงการหยิบสินค้าออกมาจากกล่อง โดยอาจให้พนักงานส่งของร่วมเป็นสักขีพยานด้วย หากพบว่าของที่มาส่งนั้นแตกต่างจากที่เห็นบนโฆษณา หรือไม่ใช้สินค้าที่สั่งซื้อ แนะนำให้ปฏิบัติดังนี้

๑. ติดต่อร้านค้าทันที ทักแชทผ่านช่องทางที่เคยติดต่อร้าน หรือโทรหาร้านค้าทันทีที่พบว่าของที่ได้รับมานั้นไม่ตรงตามที่สั่ง เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นความผิดพลาดของร้านค้าที่ส่งของผิดมาให้หรือไม่ หรือมีเจตนาจะหลอกหลวง หากเกิดจากความผิดพลาดของทางร้าน ผู้ซื้ออาจแสดงความประสงค์ขอเงินคืน โดยส่งของกลับไปให้ทางร้าน หรือทางร้านอาจจะเสนอขอส่งของให้ใหม่เอง แต่ถ้าหากติดต่อไม่ได้ ในกรณีที่สินค้าเรียกเก็บเงินปลายทางให้ขอปฏิเสธการรับสินค้า และส่งคืนทันที ทางบริษัทขนส่งจะไปดำเนินการต่อกับร้านค้าต้นทางที่ส่งของมาเอง

๒. เก็บหลักฐาน ที่ติดต่อร้านค้าเพื่อใช้ดำเนินคดี ทุกครั้งที่มีการติดต่อร้านค้า ให้เก็บหลักฐานการสนทนาทั้งหมดไว้ก่อนอย่าเพิ่งลบข้อความเหล่านั้นทิ้ง เพราะในกรณีที่มีการโอนเงินค่าสินค้าไปแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า หรือได้สินค้าที่ผิดเพี้ยนไปจากที่ตกลงกัน เราจำเป็นต้องพิมพ์หลักฐานเหล่านี้ออกมาใช้ประกอบการแจ้งความดำเนินคดีกับทางร้านค้า นอกจากนี้ยังรวมถึงรูปถ่ายหรือตัวสินค้าที่มีปัญหา ข้อมูลต่างๆ ของร้านค้า สลิปที่เราโอนเงินชำระค่าสินค้า ใบสั่งซื้อและใบยืนยันคำสั่งซื้อที่ทางร้านค้าออกให้

๓. ร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากตกลงกันไม่ได้ ก็ต้องพึ่งพาหน่วยงานที่มีอำนาจใช้กฎหมายบังคับขอคืนเงิน โดยนำหลักฐานทั้งหมดที่เตรียมไว้ติดต่อสถานีตำรวจในพื้นที่เกิดเหตุ หรือติดต่อร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ โดยตรง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC โดย ETDA, หรือปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

คำนิยม สคบ. “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค www.ocpb.go.th