



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานอัยการพิเศษ

แนะ! วิธีซื้อสินค้าออนไลน์ง่าย ๆ ไม่ให้โดนหลอก

นับได้ว่า ณ เวลานี้คงไม่มีใครไม่รู้จักการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน หรือสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทั้ง เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม หรือไลน์ เป็นต้น ที่มีผู้นิยมใช้บริการกันอย่างมากมาย ซึ่งช่วงนี้เป็นช่วงที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-19) ระลอก ๒ กำลังระบาดอีกครั้ง ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่ารายใหม่ล้วนแต่สร้างสรรค์ไอเดียสุดบรรเจิด จัดทำคอนเทนต์ และโฆษณาเชิญชวนให้ซื้อสินค้า รวมถึงการจัดโปรโมชั่นลดแลกแจกแถมฟรีค่าส่งอย่างถล่มทลาย แต่การซื้อสินค้าออนไลน์นั้นมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นจนทำให้ใครหลายคนปวดหัว โดยเฉพาะการสั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การซื้อสินค้าแต่ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งไว้ หรือได้รับสินค้าชำรุด มีตำหนิ รวมทั้งอีกหลาย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย

สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคหลายคนรู้สึกหวาดกลัวการซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะหากปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นกับตนเอง ลูกหลาน บุคคลในครอบครัว และเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าจะอย่างไร ทาง สคบ. มีวิธีมาแนะนำผู้บริโภคก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ง่าย ๆ ดังนี้

1. เลือกร้านค้าที่มีระยะเวลาในการเปิดกิจการมานานพอสมควร
2. เลือกร้านค้าที่มีการจดทะเบียนร้านค้าออนไลน์ หรือซื้อกับหน่วยงานราชการ
3. ไม่ซื้อสินค้าที่มีการลดราคามาก ๆ จากช่องทางออนไลน์
4. ไม่ซื้อสินค้าผิดกฎหมาย
5. ดูรีวิวสินค้าและคอมเมนต์จากลูกค้าเก่า ๆ ช่วยการันตีได้ว่าร้านค้านั้นค่อนข้างเชื่อถือได้
6. ควรเลือกการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทางจะได้ตรวจสอบสินค้าก่อนจ่ายเงิน โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูง เช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป ฯลฯ
7. ดูเงื่อนไขการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขาย
8. ควรสอบถามร้านค้าเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าที่ไม่ได้ระบุไว้ให้เข้าใจ
9. ควรเก็บเอกสาร หลักฐาน หรือแคปหน้าจอที่เจรจากับร้านค้าไว้เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา

ในภายหลัง

หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าออนไลน์ สามารถร้องเรียนหรือขอคำปรึกษาได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ สายด่วน 1212 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สายด่วน 1556 กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ สายด่วน 1569 หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สายด่วน 1166

ข้อมูลอ้างอิง: สมุดภาพอินโฟกราฟิกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค, หน้า 56

