



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

Z

ประกาศใช้แล้ว...ผู้ใช้บริการเสริมความงามต้องรู้

ปัญหาด้านธุรกิจเสริมความงาม เป็นปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามาเป็นอันดับต้น ๆ โดยปัญหามักมาจากการไปทำสัญญาและเกิดปัญหาตามหลัง ซึ่งมักเป็นกรณีที่ผู้บริโภคได้รับการเชิญชวน ให้ทำสัญญาโดยยกโปรโมชั่นต่าง ๆ มาดึงดูดใจว่าสามารถผ่อนชำระได้ บางรายก็ตกลงใจซื้อ ตัดความรำคาญเพราะถูกรบเร้าใจ แต่พอซื้อมาแล้วกลับมารู้ตัวว่าบริการนั้นไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ หรือ ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อในสิ่งที่ไม่จำเป็น จะขอเลิกก็ทำไม่ได้ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเห็นว่าการทำธุรกิจลักษณะดังกล่าวสามารถมีทางออกให้กับผู้บริโภค จึงได้ประกาศให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน

สาระสำคัญของประกาศดังกล่าวได้ระบุถึงความหมาของธุรกิจที่ให้บริการเสริมความงามคือ ธุรกิจการที่ให้บริการเสริมความงามโดยมีข้อตกลงให้ผู้บริโภคเข้ารับบริการได้ต่อเนื่อง ตามจำนวนครั้ง หรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงาม หรือการดูแลผิวหน้า ผิวพรรณ ตลอดจน การควบคุมน้ำหนักและสัดส่วนของร่างกาย แต่ไม่รวมถึงการทำศัลยกรรม การดูดไขมัน และการบำบัดรักษา โรคหรือความเจ็บป่วยที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ประกอบโรคศิลปะ โดยจะต้องระบุรายละเอียดของผู้ประกอบธุรกิจ และผู้บริโภค ดังนี้ 1) ชื่อและที่อยู่ ผู้ประกอบธุรกิจ 2) ผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน 3) ชื่อและที่อยู่ของ ผู้บริโภค 4) วันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดตามเงื่อนไขเวลาการให้บริการหรือการเป็นสมาชิก และ 5) จำนวนเงิน ค่าบริการ ในส่วนสิทธิและเงื่อนไขในการได้รับเงินค่าบริการคืนมีรายละเอียดดังนี้ หากผู้บริโภคยังไม่ได้ใช้ บริการภายในระยะเวลา 7 วัน นับจากวันที่ชำระเงินให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวน แต่ในกรณีที่ผู้บริโภค ชำระผ่านบัตรเครดิตผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิหักค่าธรรมเนียมการใช้บัตรได้ และหากมีการปิดกิจการรณ ย้ายสถานที่ หรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงไว้ หรือมีใบรับรองจากแพทย์ว่าการใช้บริการ อาจได้รับอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกาย ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินตามสัดส่วนที่ยังไม่ได้รับบริการ และ ที่สำคัญห้ามใส่ข้อความ “ยกเว้น หรือ จำกัด” ความรับผิดชอบจากการละเมิดสิทธิต่อผู้บริโภคข้อความที่ให้สิทธิ แก่ไขเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ค่าบริการ ค่าสมาชิก ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อันเป็นผลต่อการเพิ่มภาระให้ผู้บริโภค รวมทั้งข้อความห้ามยกเลิกการใช้บริการ หรือข้อความที่ระบุว่าจะไม่คืนเงินที่ผู้บริโภคชำระแล้วไม่ว่ากรณีใด ๆ

สำหรับประกาศดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2563 ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจ ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และหากผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม โปรดเก็บรวบรวมหลักฐานและเอกสารนำมาร้องเรียนที่ สคบ. หรือ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกาศดังกล่าวได้ที่ www.ocpb.go.th และสายด่วน สคบ. 1166





สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานการบินพลเรือน

โควิด-๑๙ กักตัก เที่ยวบินชะงัด ผู้บริโภคไว้อภัยเงินคืน !

จากปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาหรือ โควิด-๑๙ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบมากมาย เช่น ถูกสายการบินเลื่อนเที่ยวบิน ไม่สามารถเดินทางได้ทั้งนอกและในประเทศ เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งก็มีผู้บริโภคที่ได้จองตั๋วผ่านสายการบินหรือผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินที่มีแพ็คเกจ เช่น จองที่พักในโรงแรมผ่านบริษัทตัวแทน แต่ไม่สามารถบินได้และไม่สามารถเข้าพักได้ เนื่องจากรัฐบาลมีมาตรการในการปิดสนามบินเพื่อลดปัญหาการนำเชื้อไวรัสดังกล่าวเข้ามาแพร่ระบาดในประเทศ ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนในเรื่องการเลื่อนการเดินทางและการขอเงินคืน ซึ่งสร้างความเสียหายทั้งในเชิงทางการเงินและทางธุรกิจ ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนงานต่าง ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ รวมถึงยืดเวลาในการเดินทางออกไป

สคบ.ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษา เนื่องจากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากกรณีจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน โดยมีผู้บริโภคจำนวนหนึ่ง ร้องเรียนกับ สคบ. ว่าได้จองตั๋วโดยสารเครื่องบินกับบริษัทจำหน่ายตั๋วโดยสาร ต่อมาบริษัทฯ ยกเลิกเที่ยวบิน เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงมีความประสงค์ขอคืนเงินค่าตั๋วโดยสารที่มีการชำระเงินไปแล้ว โดยผู้บริโภคจองตั๋วเส้นทางสนามบินนาริตะ - สนามบินดอนเมือง เดินทางไป - กลับ จำนวน ๖ ที่นั่ง เป็นจำนวนเงินทั้งหมด ๖๖,๔๓๕ บาท โดยเดินทางวันที่ ๑๘ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา แต่ไม่สามารถเดินทางได้จึงดำเนินการทำเรื่องขอคืนเงินไปตั้งแต่วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๓ แต่ปัจจุบันยังไม่ได้รับเงินคืน กรณีดังกล่าว สคบ. จึงได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่าบริษัทฯ เป็นนิติบุคคล ประกอบธุรกิจบริการ โดยผู้บริโภคจองตั๋วผ่านสายการบินกับบริษัทที่มีการชำระเงินครบถ้วนตามสัญญา ดังนั้นบริษัทมีหน้าที่ให้บริการตามสัญญา และเนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อขึ้น เมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบินไม่สามารถเดินทางได้ ผู้บริโภคจึงขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงิน และบริษัทก็ได้รับในเงื่อนไข แต่บริษัทฯ ไม่คืนเงินให้ผู้บริโภค ดังนั้นจึงเป็นการผิดสัญญาและละเมิดสิทธิผู้บริโภค เห็นควรใช้อำนาจตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ๒๕๒๒ ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัทดังกล่าว เพื่อบังคับคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค จำนวน ๖๖,๔๓๕ บาท พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคผู้ยื่นต่อไป

สคบ. มีข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการจองตั๋ว ควรอ่านรายละเอียดเงื่อนไขการให้บริการให้ถี่ถ้วน ไม่หลงเชื่อโฆษณาที่มีการแจกโปรโมชั่นลดราคา รู้สิทธิพื้นฐานในการป้องกันตัวเอง และเกิดปัญหาการขอยกเลิกเที่ยวบิน ผู้บริโภคสามารถขอเลื่อนการเดินทางตามเงื่อนไขของสายการบิน โดยผู้บริโภคสามารถเลื่อนได้ถึงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ ตามเงื่อนไขที่กำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และกรณีสายการบินไม่คืนเงินสามารถร้องเรียนได้ที่ สคบ. สายด่วน ๑๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

