

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาภาคพื้นนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๔๑
วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมกรมการศึกษา CB 423 ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ตามที่คณะกรรมการการศึกษาภาคพื้นนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงการขายสินค้าออนไลน์ ทำให้ผู้บริโภคเดือดร้อนเสียหาย เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่ายังมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาศึกษาเพิ่มเติม จึงกำหนดให้มีการประชุมอีกครั้งหนึ่ง ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

จากผลการประชุมสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. ผู้แทนประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ลาซาด้า จำกัด (ประเทศไทย) ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ การสมัครเป็นร้านค้าบนลาซาด้า เอกสารที่ใช้ในการสมัคร กรณีบุคคลธรรมดา ใช้บัตรประชาชน ถ้าเป็นบุคคลต่างประเทศใช้หนังสือเดินทาง (Passport) โดยบัญชีต้องตรงกับชื่อบุคคล ตามบัตรประชาชน กรณีนิติบุคคล โดยชื่อบริษัทกับชื่อบัญชีต้องตรงกัน

๑.๒ การดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้า Lazada จะจ้างบริษัทขนส่งคือ Lazada Logistics ที่รับจ้างขนส่งสินค้าซึ่งจะไปรับสินค้าจากคลังสินค้า ร้านค้า ดำเนินการคัดแยก และส่งต่อให้ที่รับสินค้า ไปส่งถึงมือผู้บริโภค

๑.๓ การคืนสินค้า ผู้ซื้อติดต่อคืนสินค้าผ่าน Chat Application โดยการให้ข้อมูลสินค้าที่ต้องการคืนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น ถ้าตรวจสอบแล้วถูกต้อง จะดำเนินการคืนสินค้าให้ภายใน ๓-๕ วันทำการ การขอข้อมูลเพิ่มเติมจะติดต่อไปยังผู้ซื้อ หากชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิต จะคืนเงินเต็มจำนวน หากจ่ายเงินปลายทางแบบ COD หรือผ่าน ATM จะคืนใน Lazada Wallet ภายใน ๑-๒ วันทำการ

๑.๔ กรณีสินค้าปลอมหรือไม่ตรงปก Lazada มีมาตรการดำเนินการสอดส่องตรวจตราสินค้าทุกวัน นอกจากนี้ยังมีการประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนผู้บริโภคผ่านช่องทางสื่อของ Lazada และสื่อช่องทางอื่น ๆ อีกด้วย

๒. ผู้แทนกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพัน บริษัท โกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ชี้แจงว่า กรณีมีการขนส่งสิ่งผิดกฎหมายหรือสินค้าผิดกฎหมาย จะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไรนั้น ถ้าหากเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการขอข้อมูลทางบริษัทฯ ยินดีให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ตลอดเวลา สำหรับการจัดส่งพัสดุ ทางบริษัทฯมีนโยบายว่า บริษัทฯ จะไม่ก้าวท้าวหรือตรวจตราว่าเป็นสินค้าใด แต่จะให้ความสำคัญในการส่งของให้ถึงมือผู้รับ หากผู้รับไม่รับสินค้าจะส่งของคืนให้กับผู้ส่ง

๓. ผู้แทนกรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ชี้แจงดังนี้

๓.๑ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช ๒๔๗๗ ในการจัดส่งจดหมายและไปรษณียบัตรที่เกิดภายในราชอาณาจักร ห้ามมิให้ผู้ใดซึ่งไม่ได้รับอำนาจดังกล่าว ดำเนินการจัดส่งจดหมายและไปรษณียบัตร

๓.๒ การขนส่งสินค้าโดยรถขนส่งเอกชน บริษัทขนส่งเอกชนจะดำเนินการขออนุญาตขนส่งต่อกรมการขนส่งทางบก ซึ่งจะได้รับใบอนุญาตเป็นประเภทรถขนส่ง ทั้งนี้ การส่งจดหมายและไปรษณียบัตร บริษัทขนส่งเอกชนจะดำเนินการส่งไม่ได้เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น นอกจากนี้ ในประเด็นการส่งของผ่านบริษัทขนส่งเอกชน หากมีการฟ้องคดีในศาลศาลจะวินิจฉัยว่าไม่ใช่การขนส่งทางไปรษณีย์

๔. ผู้แทนอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ชี้แจงว่า พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดให้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน้าที่กำกับดูแลการจดทะเบียนพาณิชย์ตามพระราชบัญญัตินี้ สำหรับผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าทางออนไลน์แล้วขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าไว้แล้ว กรมฯ จะออกเครื่องหมาย DBD Registered ให้แก่ร้านค้าขึ้นเพื่อติดไว้หน้าร้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าร้านนี้มีความน่าเชื่อถือ ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับข้อมูลการขึ้นทะเบียนของห้างร้านต่าง ๆ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการข้อมูลสามารถขอได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๕. ผู้แทนผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๕.๑ ปัญหาที่มีการเปิดบัญชีม้าซึ่งบัญชีม้าเป็นบัญชีที่มีฉ้อโกงให้ผู้ใช้เสียเงินโดยโอนผ่านบัญชีม้า เนื่องจากคนร้ายได้เงินไปแล้วติดตามเอาเงินคืนยากมากเนื่องจากการโอนออกไปยังบัญชีอื่นอย่างรวดเร็ว หากมีการป้องกันการเปิดบัญชีม้าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งระบบ

๕.๒ แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีม้า

๕.๒.๑ เข้มงวดในข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของบัญชีตลอดจนเบอร์โทรศัพท์ สถานที่ติดต่อจะต้องอัปเดตตลอด

๕.๒.๒ ระบบ E-Banking ใช้ระบบเบอร์โทรศัพท์เดียวกันทุกธนาคาร ทุกบัญชีที่เปิดจากบุคคลคนเดียวกัน

๕.๒.๓ ทำระบบบัญชีอัตลักษณ์และระบบการยืนยันตัวบุคคลในการใช้ Internet Banking เช่น ถ้าโอนเงินจำนวนน้อยใช้การกดรหัส PIN code ถ้าโอนเงินจำนวนมากใช้การสแกนใบหน้า เป็นต้น

๖. ผู้แทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๖.๑ ผู้ประกอบการขายสินค้าออนไลน์ต้องจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการจดทะเบียนประมาณ ๑,๐๐๐ ราย มีการวางหลักประกันตามยอดขาย ในกรณีที่ผู้ประกอบการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับการโฆษณาเกินจริง ก็จะมีการดำเนินคดีทั้งทางอาญาและแพ่ง

๖.๒ ปัญหาที่เกิดขึ้น มักเกิดกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์จากดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ไม่ได้จดทะเบียน อาทิ การซื้อขายผ่าน Facebook หรือ Line ที่มีการติดต่อขายแบบโดยตรงส่วนตัว

๖.๓ กรณีได้รับสินค้าไม่ตรงปก สคบ. สามารถเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจง ส่งหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง หากไม่มาจะมีการออกหมายเรียกและหากไม่มาตามหมายเรียกจะได้รับโทษตามกฎหมายกำหนด

๗. คณะอนุกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

๗.๑ การตั้งกองทุนหรือเงินประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ เพื่อช่วยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นสำหรับผู้บริโภค และควรมีการแก้ไขกฎกระทรวงหรือประกาศที่เกี่ยวข้องที่ระดับอธิบดีที่ลงนามและบังคับใช้ได้เลย เช่นกรณีการให้วางเงินประกันโดยหน่วยงานใดควรเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งควรเสนอต่อหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดังกล่าว

๗.๒ ควรมีการแก้ไขกฎหมายไปรษณีย์ไทยที่สามารถให้สัมปทานแก่เอกชนในการขนส่ง และทำให้รัฐมีรายได้เพิ่มอีกทางหนึ่งด้วย

นางสาวชัชฎาภรณ์ ประยูรวงษ์
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม