

สรุปผลการประชุม  
คณะกรรมการการศึกษาภาคเรียนเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
ครั้งที่ ๖๐  
วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖  
ณ ห้องประชุม ๖๐๔ โซน N ชั้น ๖ อาคารรัฐสภา

คณะกรรมการการศึกษาภาคเรียนเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษากรณีบริษัท ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงได้ชักชวนให้ผู้บริโภคลงทุนซื้อสินค้า โดยชี้ชวนว่าจะได้รับผลตอบแทน ที่คุ้มค่าแต่ภายหลังปรากฏว่าไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา

ผู้เสนอเรื่องได้ดูโฆษณาการขายสินค้าออนไลน์ของบริษัทประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงผ่านทาง โทรศัพท์ และเกิดความสนใจเกี่ยวกับการขายสินค้าออนไลน์ดังกล่าว จึงได้ติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายสินค้า ของบริษัทฯ ซึ่งตัวแทนจำหน่ายได้ชักชวนให้ผู้เสนอเรื่องตกลงทำสัญญาร่วมลงทุนกับบริษัทฯ โดยชำระ เงินเป็นจำนวน ๒๑๑,๑๑๕ บาท ให้กับตัวแทนจำหน่าย ต่อมา ตัวแทนจำหน่ายได้จัดส่งสินค้าให้กับ ผู้เสนอเรื่อง เพื่อจำหน่ายสินค้าดังกล่าว ในฐานะที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลง ในสัญญาร่วมลงทุนระหว่างผู้เสนอเรื่องและตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ดังนั้น ผู้เสนอเรื่องจึงจัดส่ง สินค้าดังกล่าวคืนให้แก่ตัวแทนจำหน่าย และขอเงินที่ร่วมลงทุนคืน แต่ตัวแทนจำหน่ายได้ปฏิเสธการคืน เงินจำนวนดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้เสนอเรื่องได้ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดชลบุรี และแจ้งความที่สถานีตำรวจภูธรเสม็ด จังหวัดชลบุรี เพื่อเรียกคืนเงินที่ลงทุน แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าว ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข อีกทั้ง ผู้เสนอเรื่องไม่สามารถติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายสินค้าและผู้แทนของบริษัทฯ ดังกล่าวได้

บริษัทประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เป็นบริษัทประกอบธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยการสมัครสมาชิกเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ บริษัทฯ มีข้อกำหนดให้ลงทะเบียนและบันทึก ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับอีเมลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แจ้งว่า ผู้เสนอเรื่องได้ร้องทุกข์ว่า ถูกชักชวนให้สมัครซื้อสินค้าและได้ชำระเงินเป็นเงินจำนวน ๒๑๑,๑๑๕ บาท ให้แก่ตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัทฯ แต่ต่อมาผู้เสนอเรื่องเห็นว่าไม่เป็นไปตามที่บริษัทฯ ระบุไว้ จึงมีความประสงค์ขอเงินคืนเต็มจำนวน ดังนั้น ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทฯ จึงได้โทรศัพท์ติดต่อกับผู้เสนอเรื่องเพื่อสอบถามและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ไม่ได้รับการตอบรับใด ๆ ในการนี้ ผู้แทนบริษัทฯ ได้แนบเอกสารสำเนาบัตรประชาชนของผู้เสนอเรื่อง ที่ใช้ในการสมัคร เป็นตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีข้อความระบุบนสำเนาบัตรฯ ว่า “ใช้สำหรับทำสัญญาหรือสมัครเป็นตัวแทน จำหน่ายกับบริษัทฯ เท่านั้น” เพื่อชี้แจงเป็นหลักฐานต่อคณะกรรมการด้วย และยืนยันว่าผู้เสนอเรื่อง ได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีการระบุไว้ในสัญญาครบถ้วนแล้ว

สถานีตำรวจภูธรเสม็ด ชี้แจงว่า สัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาตกลงเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า ของบริษัทประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ซึ่งไม่ใช่สัญญาร่วมลงทุน โดยขณะนี้ พนักงานสอบสวน ได้ออกหมายเรียกตัวแทนของบริษัทฯ มาให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่า เมื่อได้รับร้องเรียนจากผู้เสนอเรื่อง เบื้องต้นพนักงานเจ้าหน้าที่ได้มีการนัดเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้คู่กรณีได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและระบุข้อพิพาทดังกล่าว เบื้องต้นคู่กรณียังไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ โดยระหว่างนี้อยู่ในขั้นตอนที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ดำเนินการรวบรวม สอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยจะนัดคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยกันอีกครั้งในภายหลัง

### ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของอนุกรรมการ

๑. การที่บริษัทประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง กำหนดให้สัญญาการสมัครสมาชิกเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าอยู่ในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้สมัครสมาชิกบางกลุ่มไม่ได้รับความสะดวกหรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึง เช่น ผู้สูงอายุที่ไม่เชี่ยวชาญในเรื่องเทคโนโลยี อาจทำให้ทราบรายละเอียดในการตกลงทำสัญญาที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น บริษัทฯ ควรทำสัญญาทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบเอกสารเพื่อในผู้สมัครสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาและสามารถลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องในเอกสารของตนเองได้

๒. ผู้เสนอเรื่องควรตรวจสอบและทำความเข้าใจรายละเอียดของสัญญาให้เกิดความถูกต้องก่อนตกลงทำสัญญา และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารสำคัญทางราชการ ควรระมัดระวังในการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเป็นหลักฐานในการทำสัญญา

๓. บริษัทประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ควรไกล่เกลี่ยปัญหาเพื่อระบุข้อพิพาทดังกล่าว ซึ่งเป็นการรักษาชื่อเสียงของบริษัท ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกครั้ง

### มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติว่า หากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีแล้ว ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นประการใด ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหนังสือแจ้งผลมายังคณะกรรมการอนุกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

นางสาวปาริฉัตร ชื่อสัตย์ไพบุลย์

นิติกรปฏิบัติการ

ผู้สรุปผลการประชุม

นายปริพันธ์ โตติเพทย์

ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคณะกรรมการอนุกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม