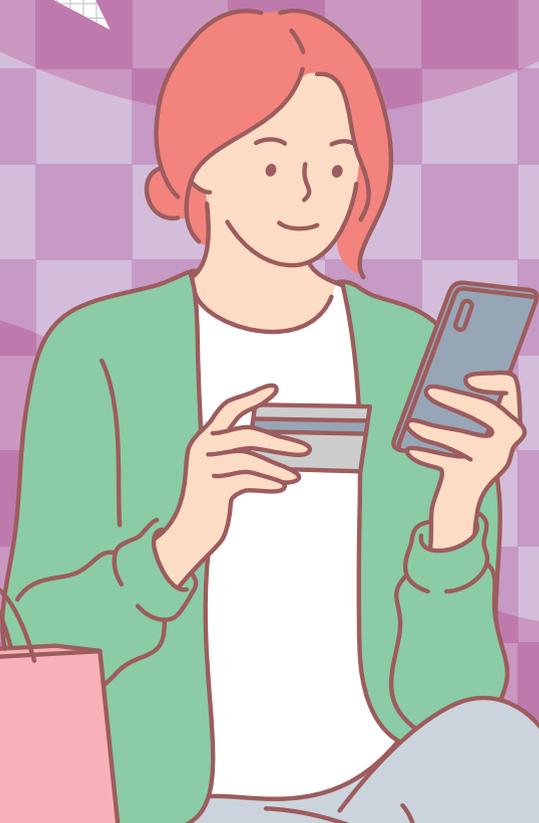


สิทธิและ หน้าที่ใน การซื้อขาย ของผู้บริโภค



行政院消費者保護處

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สภาบริหารไต้หวัน

เมื่อผู้บริโภคมีพฤติกรรมการบริโภคในรูปแบบต่างๆ อาจซื้อได้สินค้าที่มีตำหนิ (มีปัญห) ถ้าเป็นเช่นนี้ ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องสิทธิอะไรได้บ้าง? จะแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างไร? ต่อไปนี้ เป็นข้อมูลสิทธิและหน้าที่ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคให้ท่านใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง

1 ความรับผิดชอบในข้อบกพร่องของสินค้าที่ขายของผู้ประกอบการ

- 1 เมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้บริโภค สินค้าควรอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และไม่มีปัญหา
- 2 สินค้าควรมีการรับประกันคุณภาพ

2 หน้าที่ในแจ้งผลการตรวจสอบสินค้าของผู้บริโภค



- 1 เมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้า ควรตรวจสอบว่าสินค้านั้นมีข้อบกพร่องหรือไม่โดยเร็วที่สุด หากพบข้อบกพร่อง ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบทันที
- 2 หากผู้บริโภคไม่แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบทันที จะถือว่าผู้บริโภคยอมรับแล้วว่าสินค้าที่ได้รับนั้นไม่มีปัญหา ยกเว้นในข้อบกพร่องที่ไม่สามารถพบได้จากการตรวจสอบทั่วไป



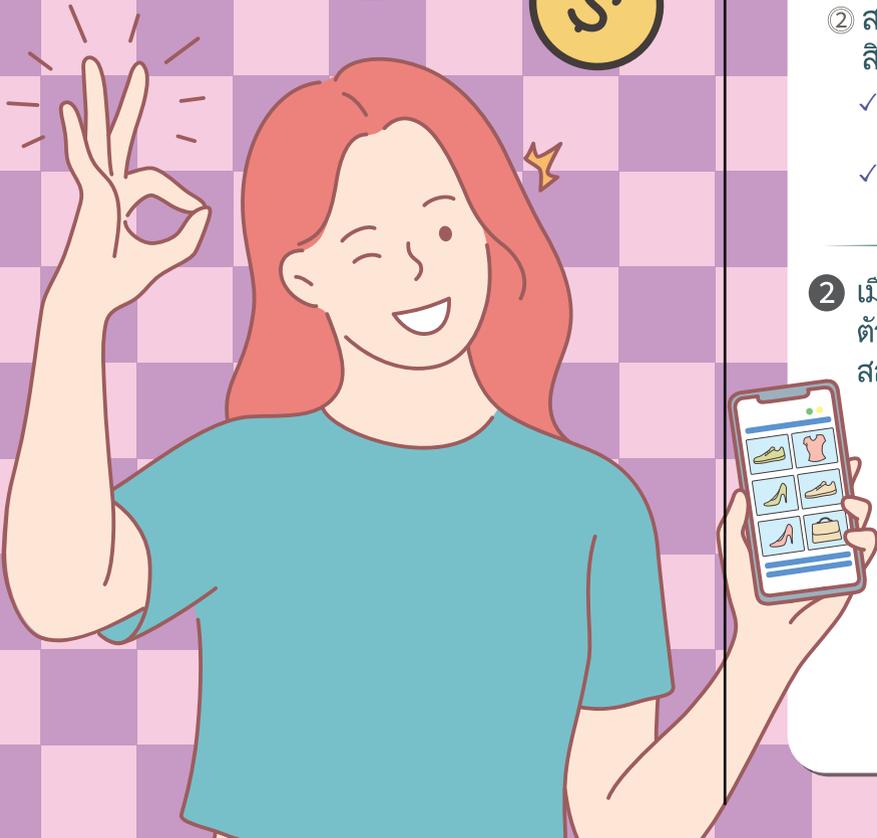
3 สำหรับข้อบกพร่องที่ไม่สามารถทราบได้ในทันที หากพบข้อบกพร่องในภายหลัง ผู้บริโภคควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบทันที กรณีที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ จะถือว่ายอมรับแล้วว่าสินค้าที่ได้รับนั้นไม่มีปัญหา

3 สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค

1 เมื่อผู้บริโภคซื้อได้สินค้าที่มีปัญหาสามารถเรียกร้องสิทธิดังต่อไปนี้:

- 1 กรณีที่สินค้านั้นมีข้อบกพร่อง ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบรับประกันข้อบกพร่องนั้น ผู้บริโภคสามารถขอคืนสินค้าหรือขอลดราคาได้ แต่ในกรณีที่ผู้บริโภคขอคืนสินค้าแล้วเกิดความไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคสามารถขอให้ลดราคาให้ได้เท่านั้น
- 2 คุณภาพของสินค้าไม่ตรงกับคุณภาพที่ผู้ประกอบการรับประกันหรือผู้ประกอบการเจตนาไม่บอกข้อบกพร่องของสินค้านั้น กรณีที่คุณภาพของสินค้าในปัจจุบัน ไม่ตรงกับคุณภาพสินค้าที่ผู้ประกอบการรับประกัน ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องค่าเสียหายหรือเรียกร้องสิทธิที่กล่าวข้างต้นได้
- 3 กำหนดประเภทของสินค้า ผู้บริโภคสามารถขอให้แลกเปลี่ยนเป็นสินค้าประเภทเดียวกันที่ไม่มีตำหนิ (เปลี่ยนสินค้า) หรือเรียกร้องสิทธิข้างต้นได้

2 เมื่อผู้บริโภคพบว่าสินค้านั้นมีข้อบกพร่อง ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบและจัดการโดยเร็วที่สุด และสามารถเรียกร้องสิทธิที่เกี่ยวข้องได้ภายใน 6 เดือน หากเป็นข้อบกพร่องของสินค้าที่ไม่สามารถตรวจพบได้ในทันที ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องสิทธิหลังซื้อสินค้าได้นานที่สุดไม่เกิน 5 ปี



4 สถานการณ์ที่ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องได้

1 ซื้อสินค้าแล้วพบว่าสินค้ามีตำหนิ

- 1 สถานการณ์ที่คุณมีสิทธิขอคืน (แลกเปลี่ยน) สินค้าได้:
 - ✓ ไม่มีความสามารถในการทำงานที่ควรมีที่สมเหตุสมผล (เช่นเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ)
 - ✓ ขอบกพร่อง (เช่นปุ่มบิดตั้งเวลาของเครื่องใช้ไฟฟ้าหลุดออกมา)
 - ✓ ไม่ปลอดภัย (เช่น เกิดประกายไฟขณะที่เครื่องใช้ไฟฟ้ากำลังทำงาน)
 - ✓ สินค้าไม่มีการทำงานตามที่พนักงานขายกล่าวอ้าง
 - ✓ ก่อนซื้อสินค้า ได้บอกความต้องการในตัวสินค้าให้พนักงานขายทราบก่อนแล้ว แต่สินค้าที่ได้รับมีการทำงานไม่ตรงกับที่บอกไป
- 2 สถานการณ์ที่ไม่มีสิทธิขอคืน (แลกเปลี่ยน) สินค้า:
 - ✓ ก่อนการซื้อ ผู้ผลิตได้แจ้งหรือระบุขอบกพร่องของสินค้าไว้อย่างชัดเจนแล้ว
 - ✓ มีการตรวจสอบสินค้าก่อนซื้อ แต่ไม่พบขอบกพร่องที่เห็นได้ชัดในตัวสินค้า

2 เมื่อซื้อสินค้าโปรโมชั่น (สินค้าลดราคา สินค้าตัวอย่าง หรือสินค้านอกฤดูกาล) และสินค้ามือสองมีตำหนิ สามารถเรียกร้องสิทธิได้อย่างไร?

- 1 การซื้อสินค้าโปรโมชั่นและสินค้ามือสองนั้น เหมือนกับการซื้อสินค้าราคาปกติ เมื่อสินค้ามีขอบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้ ดังนั้นผู้ประกอบการที่ติดป้าย “ซื้อแล้วไม่รับคืน” จึงไม่มีผลตามกฎหมาย
- 2 แต่ถ้าหากผู้ประกอบการได้แจ้งให้ผู้บริบททราบก่อนล่วงหน้าแล้วว่าสินค้ามีปัญหา หรือกรณีที่ตรวจสอบดูสินค้าแล้วสามารถมองเห็นขอบกพร่องของสินค้านั้นได้ง่าย ผู้บริโภคไม่สามารถขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้

3 เปลี่ยนใจหลังจากซื้อสินค้าแล้ว

ไม่สามารถขอคืน (ขอเปลี่ยน) สินค้าได้ ยกเว้นกรณีที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ซื้อของออนไลน์) หรือผู้ประกอบการมีข้อกำหนดอื่น

4 จะเรียกร้องสิทธิอย่างไรเมื่อไม่มีใบเสร็จ?

ผู้บริโภคต้องพิสูจน์ว่าสินค้านั้นซื้อมาจากผู้ประกอบการ นอกจากใบเสร็จแล้ว ยังสามารถแสดงหลักฐาน:

- 1 บิลบัตรเครดิต
- 2 สัญญาผ่อนชำระเงิน
- 3 ใบส่งของหรือใบเซ็นชื่อรับสินค้าสำหรับการซื้อสินค้าทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์

5 สินค้าที่ซื้อทางออนไลน์มีปัญหา จะเรียกร้องสิทธิอย่างไร?

- 1 สำหรับสินค้าที่ซื้อจากผู้ประกอบการผ่านทางออนไลน์ นอกเหนือจากสิทธิที่กล่าวข้างต้นแล้ว ตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคยังสามารถขอคืนสินค้าได้ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ได้รับสินค้า หรือทำหนังสือขอยกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผลหรือรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น แต่สินค้าหรือบริการที่ตรงตามที่ “เกณฑ์ขอยกเว้นที่สมเหตุสมผลของสิทธิในการขอยกเลิกการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ผู้บริโภคสามารถขอยกเลิกการซื้อสินค้าภายใน 7 วันได้
- 2 นอกจากนี้ หากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้เป็นการซื้อขาย ก็ไม่สามารถใช้ข้อบังคับตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้

