



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานจตุรมิตร

## ผู้บริโภคยุคดิจิทัลกับปัญหาซื้อสินค้าอุปกรณ์สื่อสาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงอุปกรณ์เพื่อการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้มีการพัฒนารูปแบบการใช้งานให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีรูปแบบที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภคมากขึ้น และเข้ามามีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา ธุรกิจการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานและสื่อบันเทิงต่าง ๆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์สื่อสารมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปแบบของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ต่าง ๆ ฟังก์ชันในการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ผลิตได้มีการแข่งขันเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุดต่อการใช้งาน แต่ผู้บริโภคบางคนก็พบปัญหาในการซื้อสินค้าและบริการในการใช้งานของสื่อเทคโนโลยี ดังกล่าว

สคบ. ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษาเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริโภค กรณีดังกล่าวเกิดจากผู้บริโภคซื้อแท็บเล็ตบริษัทแห่งหนึ่ง โดยมีผู้บริโภคซื้อมาได้ ๒ ปีกว่าพบว่า แท็บเล็ตที่ซื้อมานั้นไม่สามารถอัปเดตเวอร์ชันใหม่ได้และไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันบางตัวหรือไม่สามารถรองรับการอัปเดตระบบเวอร์ชันที่สูงขึ้นได้ จึงมีความประสงค์ให้บริษัทตรวจสอบสินค้าดังกล่าว ต่อมาได้นำเรื่องเข้าร้องเรียนกับ สคบ. โดย สคบ. ได้ขอให้ผู้บริโภคเตรียมข้อมูลและเอกสารหลักฐานในการซื้อสินค้า แต่เนื่องด้วยผู้บริโภคไม่มีหลักฐานดังกล่าว สคบ. ได้มีการประสานงานไปยังบริษัทและบริษัทชี้แจงว่า กรณีแท็บเล็ตดังกล่าว ไม่สามารถอัปเดตเวอร์ชันที่สูงขึ้นได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์ อีกทั้งผู้บริโภคได้รับคำชี้แจงในการซื้อสินค้าของบริษัทอยู่ก่อนแล้วประกอบกับผู้บริโภคไม่มีเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ สคบ. จึงได้นำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการ ซึ่งได้พิจารณาว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้บริโภคตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนบริษัทซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน พิจารณาเห็นว่าแท็บเล็ตดังกล่าว ไม่สามารถอัปเดตซอฟต์แวร์ที่สูงขึ้นได้เนื่องจากมีข้อจำกัด ได้แก่ มีสเปกเครื่องที่ไม่สามารถอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ได้ อีกทั้งระบบปฏิบัติการซอฟต์แวร์เป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้ประกอบการไม่สามารถคาดการณ์หรือรู้ล่วงหน้าได้ว่าแท็บเล็ตรุ่นดังกล่าว จะสามารถรองรับซอฟต์แวร์เวอร์ชันใหม่ได้ แต่แท็บเล็ตก็ยังสามารถใช้งานได้ปกติเพียงไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันที่สูงขึ้นประกอบกับผู้บริโภคทราบข้อชี้แจงหรือข้อจำกัดอยู่แล้ว ทั้งนี้ถือว่าบริษัทในฐานะผู้ประกอบการจึงมิได้เป็นฝ่ายผิดสัญญาหรือละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแต่อย่างใด

ดังนั้นการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการผู้บริโภคควรพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น จุดประสงค์การใช้งาน ซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการ หน่วยความจำ ความเร็วของเครื่อง และการบริการหลังการขาย และที่สำคัญที่สุดต้องคำนึงถึงราคาว่าคุ้มค่าต่อการใช้งานหรือไม่ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบการหรือผู้แทนและต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องหรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้อง ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

ทั้งนี้ สคบ. ขอแนะนำผู้บริโภค หากจะซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ หรืออุปกรณ์ สื่อสารควรทำความเข้าใจศึกษาข้อมูลอ่านรายละเอียดให้ถี่ถ้วน และสิ่งที่ควรคำนึงที่สุดผู้บริโภคจะต้องระมัดระวังในการซื้อสินค้า โดยตรวจสอบสินค้าให้ถี่ถ้วน รอบคอบทุกครั้ง และเก็บหลักฐานสัญญาหรือใบเสร็จ เพื่อเป็นหลักฐานในกรณีที่ชำรุดเสียหายหรือมีปัญหาภายหลัง หากรู้ว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค สามารถร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปหรือต้องการปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคสามารถติดต่อได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทาง [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และทางแอปพลิเคชัน cpb Connect







