

หากท่านเป็นผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ ถ้าลูกค้าต้องการคืนสินค้าและขอคืนเงิน ท่านควรจะทำอย่างไรให้ ถูกต้องตามกฎหมาย?

21 สิงหาคม พ.ศ. 2569



Mr. Nattapong Wonjinda

✉ nattapong@orchidth.com

ปัญหาเรื่อง “คืนสินค้าหรือขอคืนเงิน” เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการยุคดิจิทัลต้องเจอแทบทุกวัน หากจัดการไม่ดีอาจลุกลามเป็นข้อพิพาททางกฎหมายได้ บทความนี้จะสรุปแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อให้ธุรกิจของท่านลดข้อพิพาทกับลูกค้า

1. กรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง

หากสินค้ามีความเสียหาย ใช้การไม่ได้ หรือไม่ตรงกับประโยชน์ตามปกติ ผู้ขายมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบ แม้ในขณะที่ขายผู้ขายจะไม่ว่าสินค้ามีตำหนิกี่ตาม (ป.พ.พ. มาตรา 472)

สิทธิของผู้ซื้อ: ผู้ซื้อที่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาหรือปฏิเสธการชำระเงินได้ และสามารถยึดหน่วงสินค้าไว้ได้จนกว่าจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน

แนวทางปฏิบัติของผู้ประกอบการ: เมื่อได้รับคืนสินค้าที่ชำรุด ควรตรวจสอบความเสียหายและดำเนินการคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว เพื่อป้องกันการฟ้องร้องในคดีชำรุดบกพร่องซึ่งมีอายุความ 1 ปีนับแต่พบเห็นความชำรุด (ป.พ.พ. มาตรา 474)

2. กรณีซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ หรือตลาดแบบตรง

การซื้อขายผ่านเว็บไซต์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย หรือการขายตรง จะมีกฎหมายพิเศษเข้ามากำกับดูแลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่มีโอกาสได้เห็นหรือสัมผัสสินค้าจริงก่อนซื้อ คือพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 โดยมีหลักสำคัญเกี่ยวกับขอคืนสินค้าหรือขอคืนเงิน ดังนี้

สิทธิในการบอกเลิกสัญญา: หากเป็นสัญญาซื้อขายแบบตลาดแบบตรง ผู้บริโภคมีสิทธิส่งหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญาไปยังผู้ประกอบการธุรกิจภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ

หน้าที่คืนเงินของผู้ประกอบการ: เมื่อผู้บริโภคแสดงเจตนาเลิกสัญญาและส่งคืนสินค้าเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจ จะต้องคืนเงินเต็มจำนวน ที่ผู้บริโภคจ่ายไป ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา

Checklist: 4 ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการ

1. ตรวจสอบเงื่อนไขและข้อเท็จจริง:

ดูว่าสินค้าเสียหายจากความผิดพลาดในการผลิต การขนส่ง หรือเกิดจากการใช้งานของลูกค้าเอง

2. กำหนดนโยบายร้านค้าให้ชัดเจน:

แม้กฎหมายจะมีเกณฑ์กลาง แต่การมีนโยบายการเปลี่ยน/คืนสินค้าที่ระบุระยะเวลา (เช่น 7 วัน หรือ 14 วัน) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะช่วยลดข้อพิพาทได้มาก

3. ดำเนินการคืนเงินภายในกำหนด:

หากเข้าเงื่อนไขต้องคืนเงิน ควรรีบโอนเงินคืนภายในกรอบเวลาทางกฎหมาย (ไม่เกิน 15 วันสำหรับธุรกิจตลาดแบบตรง) เพื่อป้องกันการฟ้องร้องไปยัง สคบ. (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

4. เก็บบันทึกหลักฐาน:

ทุกครั้งที่มีการคืนสินค้าและคืนเงิน ควรมีหลักฐานการรับ-ส่งสินค้าคืน และหลักฐานการโอนเงินคืน เพื่อใช้เป็นหลักทางบัญชีและกฎหมาย



บทความนี้อาจถือเป็นคำปรึกษาหรือความเห็นทางกฎหมายในกรณีเฉพาะใด ๆ