

### คอร์สเสริมความงาม กับดัก...มัดมือชกผู้บริโภค

ปัจจุบัน การใช้บริการเสริมความงามกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ไม่เว้นแม้กระทั่งการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ในอีกด้านหนึ่ง สคบ. ก็ยังคงได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนจำนวนมาก ว่าถูกผู้ประกอบการบางรายเอาเปรียบผ่านสัญญาสำเร็จรูปและการขายคอร์สที่ไม่เป็นธรรม และปัญหาที่น่ากังวลสำหรับผู้ไปเดินตามงานอีเวนต์ต่างๆ คือ พฤติกรรมการขายเชิงกดดันของพนักงานบางรายที่ชักชวน หวานล่อม และเร่งรัดให้ตัดสินใจซื้อคอร์สทันที ทำให้ผู้บริโภคหลายคนต้องจ่ายเงินจำนวนมาก โดยไม่ได้ไตร่ตรองรายละเอียดของสัญญาให้รอบคอบ อีกทั้งในสัญญามักมีการกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม เช่น สิทธิในการเลิกสัญญา การรับเงินหรือปฏิเสธการคืนเงิน ห้ามโอนสิทธิ์ให้ผู้อื่นใช้บริการได้ หรือการรับเงินค่าบริการทั้งหมดหากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังพบข้อมูลในสัญญาที่ระบุว่า ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเรียกร้องความรับผิดชอบจากบริษัทหรือบุคลากรทางการแพทย์ได้ หากเกิดอาการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการใช้บริการ ถือเป็นเงื่อนไขเอาเปรียบและสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคโดยตรง



สคบ. ได้กำหนดให้ธุรกิจเสริมความงามให้เป็น “ธุรกิจควบคุมสัญญา” พร้อมบังคับใช้ “สัญญามาตรฐาน” ที่ผู้ประกอบการต้องถือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการเสริมความงามครอบคลุมทุกมิติ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค โดยมีประเด็นที่เป็นสาระสำคัญดังนี้

๑. สิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน ๗ วัน หากยังไม่ได้ใช้บริการ ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้โดยไม่มีเงื่อนไข และผู้ประกอบการต้องคืนเงินเต็มจำนวน

๒. สิทธิในการขอคืนเงินตามสัดส่วน หากผู้ประกอบการปิดกิจการ ปิดปรับปรุง หรือย้ายสถานที่ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถใช้บริการอื่น หรือสาขาอื่นได้ หรือมีหลักฐานการรับรองการเจ็บป่วยจากแพทย์ หากใช้บริการเสริมความงาม อาจเป็นเหตุให้ได้รับอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกาย การโอนสิทธิในการใช้บริการไปยังบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค



๓. กำหนดระยะเวลาคืนเงินชัดเจน กรณีชำระคืนเป็นเงินสดหรือเงินโอน หรือเช็ค มีกำหนดระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน หรือกรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิต มีกำหนดภายใน ๔๕ วัน นับแต่มีการบอกเลิกสัญญา

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๖๖ และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด และช่องทางร้องทุกข์ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

.....