

รู้เอาไว้...หากนิยมซื้อของผ่านอี-คอมเมิร์ซ

ข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาความรับผิดชอบของผู้ถือบัตรเครดิตกรณีไปทำบัตรตกหล่นสูญหาย หรือถูกขโมยบัตรไปใช้โดยมิชอบ คิดว่าคงจะเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางแก่ผู้ถือบัตรเครดิตทุกท่านในการปกป้องความเสียหายของตัวเองหากต้องตกอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าว การสั่งซื้อของผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต ที่ผ่านมายังไม่เคยเจอปัญหา แต่ระยะหลังได้ยินข่าวว่า มีการขโมยหมายเลขบัตรเครดิตของคนอื่นไปสั่งซื้อของเป็นจำนวนมากๆ สุดท้ายเจ้าของบัตรที่ถูกขโมยไปใช้ช่วยตามระเบียบ ของก็ไม่ได้รับแถมยังต้องถูกบังคับให้จ่ายเงินคืนแบงก์ด้วย ถ้าเจอเหตุการณ์แบบนี้จะทำอย่างไร? ว่าไปแล้ว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตของสดบ. ก็พยายามปกป้องผลประโยชน์ให้กับลูกค้าผู้บริโภคที่นิยมซื้อแบบไม่ต้องเห็นของหรือเห็นตัวผู้ขายไว้มากพอสมควรแล้ว เพียงแต่อยู่ที่ผ่านมา คนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยรู้ และไม่ได้พยายามรักษาสิทธิที่ตัวเองมี เวลาเกิดปัญหาขึ้นมาจึงมักตกเป็นเบี้ยล่างอย่างช่วยไม่ได้ กฎหมายคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิตกำหนดไว้ว่า กรณีที่เป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรือทางไปรษณีย์ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือบริการ ถ้าผู้บริโภคท้วงว่า ไม่ได้ เป็นคนสั่งซื้อหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการ ผู้ประกอบธุรกิจก็ไม่มีสิทธิมาขอเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือถ้าเก็บเงินไปแล้ว ก็ต้องรีบคืนให้ทันทีที่มีการทักท้วง ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิสูจน์ได้ว่า รายการซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวเป็นการกระทำ ของผู้บริโภคนั่นเอง จึงจะมีสิทธิเรียกเงินคืนจากผู้บริโภค แต่ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค และผู้บริโภคก็มีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่จ่ายเงินถ้ามีการเรียกเก็บเงินมา หรือถ้ามีการจ่ายเงินไปแล้วก็สามารถเรียกขอเงินคืนได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินภายใน 1-2 เดือน แล้วแต่ว่าเป็นการซื้อของภายในประเทศหรือจากต่างประเทศ หากผู้บริโภคมีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการแล้วต้องการจะขอใบแจ้งรายการใช้บัตร ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งใบรายการดังกล่าวไปให้ผู้บริโภคทราบ และต้องบอกระยะเวลาที่สามารถทักท้วงรายการ ให้ทราบด้วย แต่ต้องไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบพิสูจน์ว่าส่งไปให้ผู้บริโภคเมื่อวันและเวลาใด ผ่านวิธีใด กรณีที่เกิดปัญหาขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้บริโภคยังมีสิทธิทักท้วงรายการได้ภายในเวลาไม่เกิน 2 เดือน ถ้าสามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าเป็นรายการไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือความบกพร่องของตัวเองผู้บริโภคเอง ประเด็นสำคัญของเรื่องอยู่ตรงที่ ลูกค้าผู้ถือบัตรต้องใช้สิทธิทักท้วงรายการทันทีที่พบรายการใช้จ่ายที่ผิดปกติหรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งต้องเก็บใบแจ้งรายการใช้บัตรและฉบับที่หลักฐานการติดต่อกับแบงก์ไว้ให้ดีหากเกิดปัญหาขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะถูกนำมาใช้พิสูจน์ได้ว่า ใครควรเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายของปัญหาที่เกิดขึ้น และคงเป็นจริงอย่างว่าไว้ก็คือ มีการลักลอบนำหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ที่นิยมเรียกกันว่า อี-คอมเมิร์ซ กันบ้างแล้ว ก็ต้องเตือนให้ระมัดระวังกันหน่อยนะครับ แต่โลกและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเร็วมากเสียจนจะปฏิเสธ ไม่ใช่...ไม่สน...ไม่เดือดร้อน คงไม่ได้แล้วครับ

แหล่งที่มา หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ