

ซื้อสินค้า 'ผ่านเน็ต' อย่างไรให้ปลอดภัย

การซื้อขายสินค้าออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต นอกจากจะเป็นช่องทางสร้างรายได้ใหม่ให้พ่อค้าผู้ขายแล้ว ยังกลายเป็นการสร้างความสะดวกสบายของผู้ซื้อสินค้าด้วย โดยเฉพาะด้วย จุดเด่น การสั่งซื้อสินค้าได้ง่าย มีสินค้าให้เลือกมาก ไม่ต้องเดินทางไปยังร้านค้าให้เปลืองเวลา และเสียค่าเดินทาง เพราะจะมีพนักงานบริการจัดส่งสินค้าให้ถึงบ้าน ทำให้มูลค่าธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อยๆ นับตั้งแต่ปี 2543 เป็นต้นมา โดยคิดเป็นมูลค่ากว่า 1 พันล้านบาท และยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกมาก หากลูกค้ามีความรู้และมั่นใจในการซื้อสินค้าผ่านเน็ต ปัจจุบันวิธีการชำระเงินซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจะมีหลายแบบให้ลูกค้าเลือกใช้ ทั้งการจ่ายเงินสดเมื่อได้รับสินค้าแล้ว การโอนเงินผ่านบัญชี จ่ายโดยเช็ค หักบัญชี ผ่านโทรเลขโอนเงินแบบกึ่ง กึ่งผ่านบัตรเครดิต เอทีเอ็ม เป็นต้น แต่การชำระเงินค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต จะได้รับความนิยมค่อนข้างสูง เนื่องจากลูกค้าใช้เวลาไม่มากนักที่ทำการชำระเงินหน้าจอบริษัทบัตรเครดิต ก็จะสามารถสั่งซื้อสินค้าได้

ปกติแล้วบริษัทผู้ขายจะไม่ได้เรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิตในทันทีหลังจากที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ แต่บริษัทจะตรวจสอบวงเงินไปยังแบงก์ผู้ออกบัตร เมื่อแบงก์แจ้งกลับมาว่า มีวงเงินพอที่จะจ่ายค่าสินค้าได้ ก็จะกัณวงเงินนั้นไว้ก่อน หลังจากที่ได้จัดส่งสินค้าถึงมือผู้ซื้อแล้ว จึงจะตัดวงเงินจากบัตรเครดิตนั้นๆ หากการทำรายการยังไม่ได้เกิด แต่มีการหักเงินจากบัตรเครดิต บางบริษัทจะปลดวงเงินให้ลูกค้าภายใน 7 วัน แต่ปัญหาของการซื้อสินค้าผ่านเน็ตก็มีอยู่บ้างเช่นกัน โดยเฉพาะคำร้องเรียนของผู้สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจ่ายเงินชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตไปเรียบร้อยแล้ว แต่กลับไม่ได้รับสินค้าตามรายการที่สั่งซื้อทางเว็บไซต์ขายสินค้าต่างๆ หรือรายการสินค้าที่สั่งซื้อถูกยกเลิกไปโดยไม่ทราบสาเหตุ แม้ว่าทางผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตของไทย และแบงก์พาณิชย์ผู้ออกบัตรเครดิต จะบอกว่า ยังไม่ค่อยพบปัญหาที่ลูกค้าไม่ได้รับสินค้าเท่าไรนัก แต่เพื่อให้การซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งคาดว่าจะได้รับความนิยมมากขึ้นในอนาคตเป็นไปอย่าง ปลอดภัย และมั่นใจได้สำหรับผู้บริโภค ผู้ที่อยู่ในวงการประกอบธุรกิจขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตได้ให้คำแนะนำไว้อย่างน่าสนใจว่า ผู้ซื้อสินค้าควรจะซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง และต้องมั่นใจได้ว่า มีสถานที่จำหน่ายสินค้าและที่ติดต่อแน่นอน มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ดำเนินธุรกิจจำหน่ายสินค้านานาน ไม่ใช่เลือกซื้อจากเว็บไซต์ที่เสนอขายสินค้าในราคาถูกเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โอกาสที่ลูกค้าจะเสี่ยงสูญเสียเงินสูง ก็อย่างกรณีที่ไม่เลือกซื้อสินค้าตามที่ได้มีการโฆษณาตามบอร์ดติดข่าวในเว็บไซต์ หรือเป็นเว็บไซต์ที่เพิ่งเกิดใหม่ ก็จะมีความเสี่ยงสูงขึ้น หากเจ้าของสินค้าไม่รับผิดชอบการจัดส่งสินค้าที่ได้สั่งซื้อ "พิทักษ์ ดันพิบูลย์วงศ์" กรรมการผู้จัดการ บริษัทเซ็นทรัล ออนไลน์ จำกัด กล่าว แต่ถ้าลูกค้าเลือกซื้อสินค้ากับเว็บไซต์ที่มีสถานที่จำหน่าย ติดต่อได้ และเปิดดำเนินการเพื่อซื้อขายสินค้าโดยตรงและมีร้านค้าด้วย จะปลอดภัยกว่า เพราะหากมีปัญหาในการส่งสินค้าหรือไม่ได้รับสินค้า ก็จะสามารถไปติดต่อตามสาขาหรือร้านค้าได้ ตรงนี้ลูกค้าควรจะตรวจสอบ หรือค้นหาชื่อเว็บไซต์ต่างๆ ให้ดี ก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า

ประการต่อมา เมื่อได้ตัดสินใจทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์นั้นๆ แล้ว ลูกค้าควรจะตรวจสอบทุกขั้นตอนด้วยว่า ออกเดอร์ที่ได้ส่งไปแล้ว ได้ดำเนินการไปถึงไหน อยู่ในขั้นตอนใด หากไม่ได้รับสินค้า บริษัทได้จัดส่งผิดที่ หรือผิด

บุคคล ก็จะสามารถติดตามได้ เพราะบางบริษัทผู้ขายจะมีการอัปเดตข้อมูลการซื้อ และส่งสินค้าไว้ทุกขั้นตอน เช่น เวลาการจัดส่ง ใครเป็นผู้จัดส่ง เป็นต้น หลังจากที่ลูกค้าได้สั่งซื้อสินค้าแล้ว ควรจะเก็บข้อมูลที่ได้รับการยืนยันจากบริษัทผู้ขายสินค้าว่า ได้ซื้อและจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว โดยการจัดพิมพ์ข้อมูลนั้นเก็บไว้ หรือการดูข้อมูลประวัติการซื้อขายที่ผ่านมา ซึ่งบริษัทได้รวบรวมไว้ นอกจากจะเป็นหลักฐานการซื้อเพื่อเก็บไว้ยืนยันกับผู้ขายได้แล้ว ยังช่วยให้ลูกค้าควบคุมงบใช้จ่ายของตนเองไปในตัวด้วย คำแนะนำอีกอย่างเพื่อเป็นการแก้ปัญหาไม่ได้รับสินค้า ก็คือ หากลูกค้าเลือกใช้วิธีการชำระเงินด้วยการตัดจ่ายจากบัตรเครดิต ผู้เชี่ยวชาญบอกว่าย่าให้ใครยืนยันบัตรเครดิต หรือให้ข้อมูลบัตรแก่ผู้อื่นเด็ดขาด แต่ควรจะเก็บรักษาเอาไว้เป็นความลับส่วนตัว หากเกิดสูญหายเมื่อใดควรรีบแจ้งอายัดบัตรทันที และแจ้งความโดยเร็วที่สุด บัตรประชาชนก็เช่นเดียวกัน เพราะปัจจุบันได้เกิดคดีความจากการนำบัตรประชาชนไปใช้ทางทุจริตกันแล้ว ดังนั้นเมื่อสูญหายก็ควรรีบแจ้งความด่วนเช่นกัน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ยังแนะนำอีกว่า วิธีการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตให้ปลอดภัยที่สุด ควรเลือกชำระเงินค่าสินค้าด้วยเงินสด จะเป็นการป้องกันการความเสี่ยงการชำระเงินค่าสินค้าของลูกค้าได้ดีที่สุด และยังได้รับสินค้าตามที่ต้องการ ไม่ทำให้ปวดหัวอีกด้วย เพราะเราจะชำระเงินก็ต่อเมื่อพนักงานได้นำส่งสินค้าถึงมือแล้ว จึงค่อยจ่ายเงิน ทำให้ไม่ต้องกังวลว่าจะไม่ได้รับสินค้าหรือถูกหลอกหลวง แต่กรณีนี้อาจจะเป็นการยากสำหรับการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ อาจจะได้ดีสำหรับการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ภายในประเทศมากกว่า ทางที่ดีที่สุดสำหรับผู้ต้องการสั่งซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ขายสินค้านอกประเทศ แต่ยังไม่ได้รับของ ควรรีบแจ้งและสอบถามไปยังแบงก์ผู้ออกบัตรทันทีว่า ได้รับแจ้งการเก็บเงินจากร้านค้าหรือไม่ หากเรียกเก็บเงินไว้แล้ว ก็เป็นหน้าที่ของแบงก์ที่จะต้องดำเนินการต่อไป แต่ทั้งนี้ลูกค้าจะต้องเก็บหลักฐานที่ร้านค้าตอบกลับมาไว้เพื่อยืนยันไว้ด้วย "สมบูรณ์ ครบธีรวงศ์" ผู้บริหารของวิชา อินเทอร์เน็ตชั้นนำประเทศไทย กล่าว

ดังนั้น ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้รับสินค้าที่ได้สั่งซื้อไปแล้วหลายวัน รวมทั้งบริษัทได้หักจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต หักบัตรเครดิตเอเอ็ม หรือหักบัญชีไปเรียบร้อยแล้ว สิ่งที่ลูกค้าควรทำได้ ก็คือ ติดต่อแบงก์ผู้ออกบัตรและตรวจสอบดู เพื่อแบงก์จะได้ตรวจสอบต่อไป รวมถึงติดต่อสอบถามผู้ขายด้วยว่า รายการที่ซื้อแต่ไม่ได้รับสินค้าไปนั้น ทำไมบัตรถึงถูกหักยอดเงินออกไป โดยปกติแล้วกรณีที่ลูกค้าจ่ายเงินซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ยังไม่ได้รับสินค้า ลูกค้าสามารถขอเคลมหรือรับเงินคืนได้ โดยยืนยันเอกสารที่ได้รับจากบริษัท "พิทักษ์" กล่าว นี่คือนโยบายที่จะช่วยให้ซื้อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตได้แบบสะดวกและปลอดภัย

แหล่งที่มา หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ