



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานอธิบดี

โฆษณาใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาได้

คงไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ จากคำกล่าวที่ว่า "การโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของสังคมผู้บริโภค" เพราะปัจจุบันการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการซึ่งมีหลากหลายชนิดและหลากหลายยี่ห้อในประเภทเดียวกัน ผู้บริโภคมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบข้อมูลของสินค้าเหล่านั้นเสียก่อนว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคเพียงใด และมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดอย่างไรบ้างในการซื้อสินค้านั้นๆ เช่น การรับประกันสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือการรับประกันสินค้า เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการโฆษณานับเป็นจุดเริ่มต้นการสื่อสารกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคก่อนจะมีการซื้อขายเกิดขึ้น

การโฆษณา ในปัจจุบันสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวาง โดยอาศัยสื่อต่างๆ หรือแม้แต่ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถทำการโฆษณาไปได้ทั่วโลก ข้อความที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้ในการโฆษณามักเป็นคำเชิญชวนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าของตน เพราะมีข้อดีหรือคุณภาพสินค้าที่โดดเด่น หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรางวัลจากสมาคมหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความต้องการซื้อสินค้านั้นๆ จนบางครั้งการโฆษณาก็มีลักษณะที่เกินจริง หรือโฆษณาแล้วแต่ไม่ได้กระทำตามที่โฆษณาไว้ ซึ่งส่วนใหญ่ในกรณีหลังนี้มักเป็นการโฆษณาขายอสังหาริมทรัพย์นั่นเอง โดยจะเสนอให้เห็นว่าโครงการของผู้ประกอบการธุรกิจมีลักษณะอย่างไร เช่น ลักษณะรูปแบบอาคาร หรือทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการอันได้แก่ ถนน สนามเด็กเล่น สระว่ายน้ำ น้ำประปา และอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเพียงแต่คำโฆษณายังมิได้เกิดขึ้นจริงจนกว่าผู้ประกอบการธุรกิจจะดำเนินการจัดสร้างแล้วเสร็จ หรืออาจต้องใช้ระยะเวลาานหลังจากที่ผู้บริโภคได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายไปแล้ว ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคก็คือผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการจัดสร้างให้ตามที่ได้โฆษณาไว้ ตั้งแต่แรก ซึ่งผู้บริโภคทราบได้ก็ต่อเมื่อได้เข้าไปอยู่เรียบร้อยแล้ว กรณีพิพาทจึงเกิดขึ้นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจมักจะกล่าวอ้างว่าคำโฆษณาดังกล่าวมิได้ปรากฏอยู่ในสัญญาและสัญญาที่กระทำกันอยู่

ในปัจจุบันนั้นผู้ประกอบการธุรกิจมักจะเป็นผู้กำหนดซึ่งจะบอกหน้าที่ที่ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติตามสัญญา ส่วนหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามมักจะมีได้กำหนดไว้ในสัญญาอย่างคร่าวๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคทางหนึ่งก็คือก่อนที่ผู้บริโภคจะทำสัญญาจะซื้อจะขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภคควรตกลงกับผู้ประกอบการธุรกิจให้ใช้เอกสารหลักฐานการโฆษณา เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ ฯลฯ ระบุเป็นเอกสารแนบท้ายสัญญาไว้ด้วย เพื่อให้มีผลผูกพัน

กันตามกฎหมาย หากผู้ประกอบการได้กระทำตามที่โฆษณาไว้ในหลักฐานการโฆษณาที่ได้แนบท้ายไว้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาแล้ว ผู้บริโภคสามารถบังคับให้ผู้ประกอบการทำตามที่โฆษณาไว้ได้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ต้องมีการซื้อสินค้าโดยทำเป็นสัญญาซื้อขายตามกฎหมายหากข้อความในสัญญาระบุเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ควรซักถามรายละเอียดให้เข้าใจอย่างถ่องแท้เสียก่อน หากไม่แน่ใจควรปรึกษากับผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายก่อนลงนามในสัญญา และเมื่อได้ตกลงทำสัญญาแล้วผู้บริโภคจะต้องเก็บเอกสารที่สำคัญให้ครบถ้วน เช่น เอกสารแนะนำสินค้า ใบสั่งจองสินค้า ใบรับประกันสินค้า ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ เอกสารดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการติดต่อกลับไปยังผู้ประกอบการ และหากพบว่ามีกรณีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคก็สามารถนำเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com