รู้ทันภัย

การหลอกลวงซื้อขายออนไลน์

แนวทางแก้ไขเมื่อเจอปัญหาซื้อขายออนไลน์

ถูกลักลอบ/โจรกรรมข้อมูลบัตรเครดิต ระหว่างชำระเงินออนไลน์

1

ติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรเพื่อระงับการใช้

2

ทำลายบัตรเก่าทิ้ง

เน้นทำลายแถบแม่เหล็กและชิปบันทึกข้อมูลบนบัตร

3

ตรวจสอบกับทางธนาคารถึงการคืนเงิน

ว่าสามารถทำได้หรือไม่ และต้องใช้หลักฐานอย่างไร ในการยืนยันว่าการทำธุรกรรมซื้อขายที่เป็นปัญหานั้น ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจของเราจริง ๆ

4

ลบข้อมูลบัตรเครดิต

ที่เคยบันทึกไว้บนเว็บไซต์หรือระบบต่าง ๆ ที่ช่วยในการซื้อของออนไลน์เพื่อเป็นการทำลายข้อมูลทั้งหมด

เกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย กรณีปัญหาไม่ใหญ่

เช่น สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ สินค้าแตกหัก หรือได้รับสินค้าไม่ครบ

1

อ่านข้อกำหนดบนเว็บไซต์ที่ขายสินค้า

ว่ามีนโยบายการคืนสินค้า หรือแก้ปัญหาเหล่านี้หรือไม่

2

หากชี้แจงไว้ก็ให้ทำตามเพื่อแก้ปัญหา

3

แต่ถ้าหากไม่ได้ชี้แจง

ควรติดต่อผู้ขายและเจรจาเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ขายอาจรับผิดชอบโดยการคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า หรือติดต่อหน่วยงานที่ดูแลผู้บริโภคเพื่อประสานและไกล่เกลี่ย

ETDA สพธอ www.etda.or.th | ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

โทร. 02-123-1223

เกิดข้อพิพาทเป็นการทำผิดโดยตั้งใจของผู้ขาย

เช่น ผู้ซื้อจ่ายเงินแล้วแต่ผู้ขายไม่ส่งสินค้ามาให้ แสดงถึงเจตนาไม่ดีของผู้ขาย

1

รวบรวมเอกสารทุกอย่าง

ที่เกิดขึ้นในการซื้อสินค้าออนไลน์

2

เข้าแจ้งความกับตำรวจ

เป็นความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 343 และ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 (1) โดยอาจจะชี้แจงกับตำรวจว่าขอดำเนินคดีให้ถึงที่สุด และรับใบแจ้งความกลับมา

3

นำใบแจ้งความไปติดตามหาที่อยู่ของผู้ขาย

ในกรณีที่ผู้ขายไม่แจ้งที่อยู่ที่ชัดเจนไว้ เช่น หากผู้ขายประกาศขายในเว็บบอร์ดแห่งหนึ่งก็นำใบแจ้งความไปติดต่อผู้ดูแลเว็บบอร์ดเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ขาย เช่น IP Address และ ISP ที่ผู้ขายใช้ ซึ่ง ISP ก็สามารถค้นหาตำแหน่งของผู้ขายได้จาก IP Address นั่นเอง หรืออาจจะติดต่อกับธนาคารเจ้าของบัญชีเพื่อขอข้อมูลที่อยู่ได้เช่นกัน

4

นำหลักฐานเกี่ยวกับที่อยู่ที่ได้นี้ ไปแจ้งกับตำรวจอีกครั้ง

เพื่อให้ตำรวจดำเนินการจับกุม

5

จับกุมแล้ว

ขั้นตอนที่เหลือคือขั้นตอนในชั้นศาล