

ที่ TCC.นย.๑๓๙๑/๒๕๖๘

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ให้ความเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อ้างถึง หนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๓๐๔/ว ๑๖๐๐๕ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหนังสือถึงเลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภค ขอเชิญเข้าร่วมงานรับฟังความคิดเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ ห้อง Ballroom AB ชั้น ๒ โรงแรมมารวย การ์เด็น กรุงเทพมหานคร นั้น

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้มีข้อเสนอแนะต่อร่างประกาศดังกล่าว และได้ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเห็นว่ามีข้อเสนอแนะที่ควรแก้ไขและปรับปรุงร่างดังกล่าวให้สอดคล้องกับเป้าหมายการคุ้มครองผู้บริโภค ในการนี้ สภาผู้บริโภค จึงขอส่งความเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ตามรายละเอียดที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม

นางสาววรสุภรางค์ ศิริพราหมณกุล โทร. ๐๙ ๑๗๖๔ ๓๘๘๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Worasuprang.s@tcc.or.th

ความเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ ควบคุมสัญญา พ.ศ.	ข้อเสนอจากสภาองค์กรของผู้บริโภค	เหตุผล
ข้อ ๑ ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา	ไม่มีการแก้ไข	
ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป	ไม่มีการแก้ไข	
ข้อ ๓ ในประกาศนี้ “ธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม” หมายความว่า การประกอบธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม โดยมีข้อตกลงให้ผู้บริโภคเข้ารับบริการได้ต่อเนื่อง ตามจำนวนครั้งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการให้บริการดังกล่าวกระทำด้วยวิธีการนวด การสเปา หรือการกระทำด้วยวิธีการอื่นใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสะอาด ความสวยงาม หรือการปกป้องดูแลผิวหนัง ผิวกาย และผิวพรรณ ตลอดจนการควบคุมการลดน้ำหนักและการดูแลสัดส่วน ของร่างกาย รวมถึงการให้บริการเสริมความงาม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่รวมถึงการทำศัลยกรรม การดูดไขมัน การฟื้นฟูสุขภาพ ที่เป็นการบำบัดรักษาโรค ที่กระทำโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ตามกฎหมาย	เสนอแก้ไขเป็น “ธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม” หมายความว่า การประกอบธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม โดยมีข้อตกลงให้ผู้บริโภคเข้ารับบริการได้ต่อเนื่อง ตามจำนวนครั้งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการให้บริการดังกล่าวกระทำด้วยวิธีการนวด การสเปา หรือการกระทำด้วยวิธีการอื่นใดโดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อความสะอาด ความสวยงาม หรือการปกป้องดูแลผิวหนัง ผิวกาย และผิวพรรณ ตลอดจนการควบคุมการลดน้ำหนัก และการดูแลสัดส่วนของร่างกาย <u>การให้บริการ</u> <u>โดยใช้หัตถการทางการแพทย์ เพื่อเสริมความงาม</u> รวมถึง การให้บริการเสริมความงาม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ <u>และการจำหน่ายบัตรกำนัล มูลค่าแทนเงินสด</u> <u>หรือ การกำหนดให้ใช้คะแนนหรือเครดิตเพื่อใช้แลกเปลี่ยน</u>	- แม้เจตนารมณ์ของร่างประกาศจะมุ่งเน้นไปที่ธุรกิจ “เสริมความงามเชิงบริการทั่วไป” แต่ในทางปฏิบัติ ปัจจุบันธุรกิจเสริมความงามจำนวนมากใช้วิธีการ หัตถการโดยแพทย์ เช่น โบทอกซ์ ฟิลเลอร์ ไฮฟู เลเซอร์ หรือหัตถการเพื่อปรับรูปหน้าและผิวพรรณ ซึ่งโฆษณาและจำหน่ายในรูปแบบ “แพ็คเกจ ต่อเนื่อง” คล้ายกับบริการนวด สเปา หรือคอร์ส เสริมความงามทั่วไป ผู้บริโภคมักไม่ได้ตระหนักถึง ความแตกต่างทางกฎหมายระหว่าง “บริการเสริม ความงาม” กับ “หัตถการทางการแพทย์” แต่ได้รับ ผลกระทบทางสัญญาและทางเศรษฐกิจในลักษณะ เดียวกัน เช่น การซื้อคอร์สจำนวนครั้งล่วงหน้า การถูกจำกัดสิทธิยกเลิก การถูกคิดราคาแพงเกินจริง หรือการถูกบังคับใช้เงื่อนไขไม่เป็นธรรม

ว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรม และการบำบัดรักษาโรค หรือความเจ็บป่วยที่กระทำโดยผู้ประกอบโรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ	<u>เป็นการรับบริการดังกล่าวภายในจำนวนครั้งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด</u> แต่ไม่รวมถึงการทำศัลยกรรม การดูดไขมัน การฟื้นฟูสุขภาพ ที่เป็นการบำบัดรักษาโรค ที่กระทำโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ตามกฎหมายว่าด้วย วิชาชีพเวชกรรม และการบำบัดรักษาโรค หรือความเจ็บป่วย ที่กระทำโดยผู้ประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ	หากคงถ้อยคำเดิมที่ “ไม่รวมถึงการทำหัตถการ โดยแพทย์” จะทำให้ผู้บริโภคที่เข้าทำสัญญาบริการ โบทอกซ์ ฟิเลอร์ ไฮฟู ฯลฯ ไม่ได้รับความคุ้มครอง จากประกาศฉบับนี้ ทั้งที่ปัญหาและข้อพิพาททาง สัญญาเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย - เนื่องจากในทางปฏิบัติ ผู้ประกอบธุรกิจ การให้บริการเสริมความงามมักจำหน่ายบริการ ในลักษณะ “คอร์สเครดิต” โดยกำหนดให้ผู้บริโภค ชำระเงินล่วงหน้าเพื่อแลกสิทธิหรือเครดิต สำหรับใช้บริการภายในจำนวนครั้งหรือระยะเวลา ที่กำหนด ซึ่งมีลักษณะเป็นสัญญาต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการซื้อคอร์สบริการทั่วไป การเพิ่ม ถ้อยคำดังกล่าวจึงมีความจำเป็น เพื่อให้การบังคับ ใช้ประกาศครอบคลุมธุรกรรมในรูปแบบที่เป็น ปัญหาสำคัญและเกิดข้อพิพาทกับผู้บริโภคอยู่เสมอ อันจะทำให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นไป อย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ของธุรกิจในปัจจุบัน
“แบบสัญญาท้ายประกาศ” หมายความว่า แบบสัญญา มาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม ท้ายประกาศนี้	ไม่มีการแก้ไข	

ข้อ ๔ สัญญาให้บริการเสริมความงามที่ผู้ประกอบการจัดทำกับผู้บริโภค ต้องมีข้อความ เป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนตัวอักษร ไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และจะต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามแบบสัญญา ท้ายประกาศนี้	ไม่มีการแก้ไข	
ข้อ ๕ ข้อสัญญาที่ผู้ประกอบการจัดทำกับผู้บริโภคตามแบบสัญญาท้ายประกาศนี้ ผู้ประกอบการ ต้องไม่ใช่ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมายในลักษณะทำนองเดียวกันดังต่อไปนี้	ไม่มีการแก้ไข	
(๑) ข้อสัญญาที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญาในความเสียหาย ต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย จิตใจ หรือความเสียหายอื่นใดอันเกิดจากการให้บริการเสริมความงามของผู้ประกอบการ รวมทั้ง ความเสียหายหรือสูญหายต่อทรัพย์สินภายในสถานที่ประกอบการ	ไม่มีการแก้ไข	
(๒) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องผูกพันตามประกาศหรือหลักเกณฑ์ของผู้ประกอบการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค	ไม่มีการแก้ไข	
(๓) ข้อสัญญาที่กำหนดให้สิทธิผู้ประกอบการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการให้บริการเสริมความงาม หรือเปลี่ยนแปลงค่าใช้บริการ อัตราค่าสมาชิก ค่าผลิตภัณฑ์	ไม่มีการแก้ไข	

และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค เจื่อนไซ และวิธีการชำระเงินตามสัญญาได้เพียงฝ่ายเดียวอันมีผลทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มมากขึ้นกว่าขณะที่ได้ทำสัญญา		
(๔) ข้อสัญญาที่กำหนดให้สิทธิผู้ประกอบการยกเลิกสัญญากับผู้บริโภค โดยไม่ต้องบอกกล่าว เป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยผู้บริโภคมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ และผู้ประกอบการมีสิทธิรับเงินมัดจำ ทั้งหมด	ไม่มีการแก้ไข	
(๕) ข้อสัญญาที่กำหนดว่าหากผู้บริโภคไม่ใช้บริการตามกำหนดระยะเวลา ผู้ประกอบการ มีสิทธิยกเลิกสัญญาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และมีสิทธิรับเงินที่ผู้บริโภคชำระไว้แล้ว	ไม่มีการแก้ไข	
(๖) ข้อสัญญาที่กำหนดห้ามผู้บริโภคยกเลิกสัญญา หรือขอคืนเงินที่ชำระไว้แล้ว	ไม่มีการแก้ไข	
(๗) ข้อสัญญาที่กำหนดว่าจะไม่คืนเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระมาแล้วไม่ว่ากรณีใดๆ	ไม่มีการแก้ไข	
(๘) ข้อสัญญาที่กำหนดให้การต่อระยะเวลาการให้บริการเสริมความงามมีผลบังคับทันที เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญา	ไม่มีการแก้ไข	
-	๙) ข้อสัญญาที่เป็นการจำหน่ายสิทธิเข้ารับบริการเสริมความงามในกรณีที่ต้งซึ่งต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือวิธีการที่จำเป็นต้องดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ เว้นแต่ได้มีการตรวจ	เนื่องจากการให้บริการเสริมความงามบางประเภท เช่น การฉีดสารเสริมความงาม การใช้คลื่นพลังงานหรือเลเซอร์ และการทำหัตถการทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นบริการที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

	ประเมินสภาพร่างกายหรือความเหมาะสมของผู้บริโภค โดยผู้ประกอบการวิชาชีพดังกล่าวก่อนการจำหน่ายสิทธิ ในการรับบริการนั้น	และมีความเสี่ยงต่อสุขภาพหรือความปลอดภัย ของผู้บริโภค การจำหน่ายคอร์สล่วงหน้า โดยมิได้มีการตรวจประเมินความเหมาะสม ของผู้บริโภคจากผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะทาง อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตราย ต่อผู้บริโภคได้ จึงสมควรกำหนดข้อห้ามดังกล่าว เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีความรอบด้าน และสอดคล้องกับหลักการคุ้มครองความปลอดภัย ในชีวิตและสุขภาพของผู้บริโภค ทั้งเพื่อให้เป็นไป ตาม พรบ.เครื่องมือแพทย์ และมาตรฐานการ ประกอบวิชาชีพ
ข้อ ๖ สัญญาให้บริการเสริมความงามจัดทำขึ้นสองฉบับ ซึ่งมีข้อความถูกต้องตรงกัน โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องส่งมอบ สัญญาให้บริการเสริมความงามหนึ่งฉบับตามแบบสัญญา ท้ายประกาศนี้ ให้แก่ผู้บริโภคทันทีที่คู่สัญญาได้ลงนาม ในสัญญา กรณีทำสัญญาให้บริการผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไป ตามที่กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์กำหนด		

ข้อ ๗ กรณีการทำสัญญาให้บริการเสริมความงามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดให้มี ข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด และต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามแบบสัญญาท้ายประกาศนี้	ข้อ ๗ กรณีการทำสัญญาให้บริการเสริมความงามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดให้มีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด และต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามแบบสัญญาท้ายประกาศนี้	
ข้อ ๘ ให้นำความในข้อ ๔ ข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ และบทบัญญัติว่าด้วยตัวแทนตามประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับกับการให้บริการเสริมความงามซึ่งมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นคนกลาง โดยผู้ประกอบการต้องส่งมอบสัญญาให้บริการเสริมความงามตามที่ตกลงกัน ตามแบบสัญญาท้ายประกาศนี้ ให้แก่ผู้บริโภค		

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.

ประธานกรรมการว่าด้วยสัญญา

(ร่าง)

แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม

ฉบับเสนอแก้ไขโดยสภาองค์กรของผู้บริโภค

ชื่อผู้ประกอบการ.....

เล่มที่.....เลขที่.....

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ.....

เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ระหว่าง.....ผู้ประกอบการ เลขทะเบียนนิติบุคคล (ถ้ามี)

☐ สำนักงานใหญ่ ☐ สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ เลขที่.....อาคาร.....

ชั้น.....ห้อง.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....อีเมล.....

โดย.....กรรมการผู้มีอำนาจหรือ.....

ผู้มีอำนาจกระทำการแทนผู้ประกอบการ ปรากฏตามหนังสือมอบอำนาจลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

(ให้แสดงหนังสือมอบอำนาจต่อผู้บริโภค) ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ประกอบการ” ฝ่ายหนึ่ง

กับ นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ เลขประจำตัวประชาชน

บ้านเลขที่/อาคาร..... ชั้น.....ห้อง.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน.....หมายเลขโทรศัพท์ที่บ้าน.....

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....อีเมล.....ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้บริโภค” อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการเสริมความงาม

ผู้บริโภครับบริการและผู้ประกอบธุรกิจตกลงให้บริการเสริมความงามโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการ ให้บริการเสริมความงาม ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลของผู้บริโภค

๑.๑.๑ โรคประจำตัว.....

๑.๑.๒ ประวัติการแพ้ยา/อาหาร/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร/ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว/อื่นๆ

.....

.....

๑.๑.๓ น้ำหนัก.....กิโลกรัม ส่วนสูง.....เซ็นติเมตร

๑.๒ ประเภทการให้บริการ.....

๑.๓ รายการรับบริการ/รายละเอียดของคอร์สที่รับบริการ

.....

.....

.....

.....

๑.๔ วิธีการ.....

๑.๕ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์.....

กรณีใช้เครื่องมือแพทย์ ผู้ประเมิน.....ตำแหน่ง.....วันที่ประเมิน.....

๑.๖ เงื่อนไขการรับบริการ.....

.....

.....

๑.๗ แพทย์ผู้ทำการให้บริการ (ชื่อ - สกุล)เลขที่ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ.....

หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ (ชื่อ - สกุล)

๑.๘ วันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขของการให้บริการหรือการเป็นสมาชิก

.....

๑.๙ จำนวนสิทธิที่ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้งที่ใช้บริการ..... จำนวนเครดิตมูลค่าที่ได้รับ.....บาท

๑.๑๐ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด.....บาท (.....)

๑.๑๐.๑ จำนวนเงินค่าบริการ.....บาท (.....)

๑.๑๐.๒ อัตราค่าสมาชิก.....บาท (.....)

๑.๑๐.๓ ค่าผลิตภัณฑ์.....บาท (.....)

๑.๑๐.๔ ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค โปรดระบุ.....จำนวนบาท (.....)

๑.๑๑ สิทธิประโยชน์อื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

๑.๑๒ เงื่อนไขการชำระเงิน.....

.....

.....

.....

๑.๑๓ วิธีการชำระเงิน

- ☐ เงินสด เป็นเงิน..... บาท (.....)
- ☐ โอนเข้าบัญชีชื่อผู้ประกอบการ..... เลขที่บัญชี.....
ธนาคาร.....สาขา..... เป็นเงิน.....บาท
(.....)
- ☐ เช็ค เลขที่.....เล่มที่.....ธนาคาร.....เป็นเงิน.....บาท
(.....)
- ☐ แคชเชียร์เช็คเลขที่.....เล่มที่.....ธนาคาร.....เป็นเงิน.....บาท (.....)
- ☐ บัตรเครดิต/บัตรเดบิตธนาคาร.....
ประเภทบัตรเครดิต/บัตรเดบิต.....เป็นเงิน.....บาท
(.....) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตรตามจริงอัตรา%
- ☐ อื่นๆเป็นเงิน.....บาท (.....)

ข้อ ๒ ผู้บริโภคมีสิทธิให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงแพทย์หรือพนักงานผู้ให้บริการ กรณีที่แพทย์ หรือพนักงานนั้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังตามที่พึงคาดหวังได้จากการให้บริการ ตามสัญญาหรือมีสภาพร่างกาย จิตใจ หรือความประพฤติไม่เหมาะสม

ข้อ ๓ ผู้บริโภคมีสิทธิขอประวัติการเข้าไปใช้บริการเสริมความงามของตนจากผู้ประกอบการได้ทั้งหมด **โดยผู้ประกอบการต้องส่งมอบให้ผู้บริโภคทันที เว้นแต่มีเหตุจำเป็น ทั้งนี้ไม่เกิน 7 วัน นับแต่ผู้บริโภคยื่นคำขอ**

ข้อ ๔ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ออกเอกสารให้แก่ผู้บริโภคทุกครั้ง que ผู้บริโภคเข้าไปใช้บริการโดยให้ระบุชื่อแพทย์ หรือพนักงานผู้ทำ การให้บริการ และรายละเอียดการให้บริการเสริมความงามในแต่ละครั้ง **ทันทีที่รับบริการเสร็จสิ้น**

ข้อ ๕ ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาหากมีเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้บริโภคบอกเลิกสัญญายังไม่ได้ใช้บริการภายในระยะเวลาเจ็ดวันนับจากวันที่ชำระเงิน

๕.๒ ผู้ประกอบธุรกิจปิดกิจการ ปิดปรับปรุง หรือย้ายสถานที่ให้บริการ โดยผู้บริโภคไม่อาจใช้บริการที่อื่น หรือสาขาอื่นได้โดยสะดวก

๕.๓ ผู้ประกอบธุรกิจทำการโอนสิทธิในการให้บริการไปยังบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอม จากผู้บริโภค

๕.๔ ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถให้บริการเสริมความงามได้ตามสัญญา หรือให้บริการล่าช้าเกินสมควร หรือให้บริการที่ไม่เหมาะสมอันอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถแก้ไขการให้บริการนั้นได้ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับแจ้ง

๕.๕ ผู้ประกอบธุรกิจไม่เปลี่ยนแปลงแพทย์หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ กรณีที่แพทย์หรือพนักงานนั้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังตามที่พึงคาดหวังได้จากการให้บริการตามสัญญา หรือมีสภาพร่างกาย จิตใจ หรือความประพฤติไม่เหมาะสม หรือพนักงานไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติในการให้บริการ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๒

๕.๖ ผู้บริโภคมีหลักฐานรับรองการเจ็บป่วยหรือปัญหาสุขภาพจากแพทย์ซึ่งหากใช้บริการเสริมความงาม ต่อไปอาจเป็นเหตุให้ผู้บริโภค ได้รับอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกายไม่สามารถใช้บริการเสริมความงามต่อไปได้

๕.๗ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการที่ไม่เหมาะสม เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บเนื่องจากแพทย์ หรือพนักงานที่ให้บริการของผู้ประกอบ ธุรกิจ ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

๕.๘ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการโดยใช้แพทย์หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ หรือใช้เครื่องมือไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในสัญญา รวมถึงใช้เครื่องมือที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามมาตรฐาน

ข้อ ๖ ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิบอกเลิกสัญญา

เมื่อผู้บริโภคไม่เข้าไปใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาและไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบ ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้

การบอกเลิกสัญญาตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือบอกกล่าวให้ผู้บริโภคปฏิบัติตามสัญญาภายใน ระยะเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่ ผู้บริโภคได้รับหนังสือ และผู้บริโภคละเลยเสียไม่ปฏิบัติตามหนังสือบอกกล่าวนั้น ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงิน

เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๕ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค กรณีตามข้อ ๕.๑ ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวนกรณีผู้บริโภคยังไม่เคยใช้บริการ และให้คืนเงินโดยหักมูลค่าตามส่วนการใช้งาน กรณีผู้บริโภคใช้บริการแล้ว

ตามข้อ ๕.๒ - ข้อ ๕.๗ ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้ เข้าไปใช้บริการให้แก่ผู้บริโภค

เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้เข้าไป ใช้บริการให้แก่ผู้บริโภคและไม่ ตัดสิทธิผู้ประกอบธุรกิจที่จะเรียกค่าเสียหายจากการผิดสัญญาของผู้บริโภค

๗.๑ กรณีชำระคืนเป็นเงินสดหรือเงินโอน หรือเช็คให้แก่ผู้บริโภคภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการ บอกเลิกสัญญา

๗.๒ กรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่มีการบอกเลิกสัญญา และให้ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิหักค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิต ตามจริงในอัตราไม่เกินร้อยละ (ถ้ามี) ได้ เว้นแต่มิใช่เหตุความผิดจากผู้บริโภค

สัญญาให้บริการเสริมความงามมีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและคู่สัญญา และเก็บไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้บริโภค
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ประกอบธุรกิจ
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

รายการแก้ไขร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม

ข้อความเดิม	ข้อความใหม่	เหตุผล
๑.๕ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ 	๑.๕ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ กรณีใช้เครื่องมือแพทย์ ผู้ประเมิน ตำแหน่ง.....วันที่ประเมิน.....	เนื่องจากการให้บริการเสริมความงามบางประเภท จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เข้าลักษณะ เป็นเครื่องมือแพทย์ ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้ใช้ โดยผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะ การกำหนดให้มีผู้ ประกอบวิชาชีพทำการประเมินและรับรอง ความเหมาะสมก่อนการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัย ของผู้บริโภค ตลอดจนให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง จึงจำต้องบัญญัติ ข้อความดังกล่าวไว้ในสัญญามาตรฐานอย่าง ชัดเจน
๑.๙ จำนวนสิทธิที่ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 	๑.๙ จำนวนสิทธิที่ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้งที่ใช้บริการ จำนวนเครดิต มูลค่าที่ได้รับ.....บาท	ปัจจุบันผู้ประกอบการกิจการให้บริการเสริมความ งามมีการจำหน่ายสิทธิการใช้บริการในรูปแบบ การชำระเงินล่วงหน้า ทั้งในลักษณะกำหนด จำนวนครั้ง หรือในลักษณะให้เครดิตมูลค่าแทน เงินสด เพื่อนำไปแลกเปลี่ยนเป็นบริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งก่อให้เกิดข้อพิพาทระหว่าง ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจอยู่บ่อยครั้ง
๑.๑๐ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด.....บาท (.....)	๑.๑๐ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด.....บาท (.....)	โดยที่ สัญญามาตรฐานเดิมมิได้กำหนดให้ผู้ ประกอบธุรกิจต้องระบุรายละเอียดของค่าใช้จ่าย

๑.๑๐.๑ จำนวนเงินค่าบริการ.....บาท (.....) ๑.๑๐.๒ อัตราค่าสมาชิก.....บาท (.....) ๑.๑๐.๓ ค่าผลิตภัณฑ์.....บาท (.....) ๑.๑๐.๔ ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค จำนวน (.....)	๑.๑๐.๑ จำนวนเงินค่าบริการ.....บาท (.....) ๑.๑๐.๒ อัตราค่าสมาชิก.....บาท (.....) ๑.๑๐.๓ ค่าผลิตภัณฑ์.....บาท (.....) ๑.๑๐.๔ ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค โปรดระบุ..... จำนวน (.....)	อื่นใดที่เรียกเก็บจากผู้บริโภคอย่างชัดเจน อันอาจก่อให้เกิดปัญหาการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบหรือเปรียบเทียบได้ การให้ระบุไว้อย่างชัดเจน เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดของค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ผู้บริโภคทราบอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการสร้างความเป็นธรรมและลดข้อพิพาทในภายภาคหน้า
๑.๑๓ วิธีการชำระเงิน ☐ เงินสด เป็นเงิน..... บาท (.....) ☐ โอนเข้าบัญชีชื่อผู้ประกอบการ เลขที่บัญชี..... ธนาคาร..... สาขา..... เป็นเงิน.....บาท (.....)	๑.๑๓ วิธีการชำระเงิน ☐ เงินสด เป็นเงิน..... บาท (.....) ☐ โอนเข้าบัญชีชื่อผู้ประกอบการ เลขที่บัญชี..... ธนาคาร..... สาขา..... เป็นเงิน.....บาท (.....)	โดยที่การเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดอาจทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายบางประการที่เกิดขึ้น หากมิได้เปิดโอกาสให้หักค่าใช้จ่ายดังกล่าว อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ ขณะเดียวกัน หากไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การหักค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน ผู้บริโภคอาจถูกเอาเปรียบจากการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเกินความเป็นจริงได้ การกำหนดให้ผู้ประกอบการสามารถหักได้เฉพาะค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจริง โดยต้องมีหลักฐานยืนยันและเปิดเผยรายละเอียดให้ผู้บริโภค

☐ เช็ค เลขที่.....เล่มที่..... ธนาคาร..... เป็นเงิน.....บาท (.....) ☐ แคชเชียร์เช็คเลขที่..... เล่มที่..... ธนาคาร..... เป็นเงินบาท (.....) ☐ บัตรเครดิต/บัตรเดบิตธนาคาร ประเภทบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เป็นเงิน.....บาท (.....) ☐ อื่นๆ เป็นเงิน.....บาท (.....)	☐ เช็ค เลขที่.....เล่มที่..... ธนาคาร..... เป็นเงิน.....บาท (.....) ☐ แคชเชียร์เช็คเลขที่..... เล่มที่..... ธนาคาร..... เป็นเงินบาท (.....) ☐ บัตรเครดิต/บัตรเดบิตธนาคาร ประเภทบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เป็นเงิน.....บาท (.....) <u>ค่าธรรมเนียมการใช้</u> <u>บัตรตามจริงอัตรา%</u> ☐ อื่นๆ เป็นเงิน.....บาท (.....)	รับทราบ จึงเป็นการสร้างความสมดุระหว่างสิทธิ ของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ อันจำต้อง กำหนดไว้ในสัญญามาตรฐานเพื่อให้เกิดความชัดเจน และเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย
---	--	--

ข้อ ๓ ผู้บริโภคมีสิทธิขอประวัติการเข้าไปใช้บริการเสริมความงามของตนจากผู้ประกอบธุรกิจได้ทั้งหมด	ข้อ ๓ ผู้บริโภคมีสิทธิขอประวัติการเข้าไปใช้บริการเสริมความงามของตนจากผู้ประกอบธุรกิจได้ทั้งหมด โดยผู้ประกอบการต้องส่งมอบให้ผู้บริโภค ทันที เว้นแต่มีเหตุจำเป็น ทั้งนี้ไม่เกิน 7 วัน นับแต่ผู้บริภคยื่นคำขอ	โดยที่สัญญามาตรฐานเดิมมิได้กำหนดระยะเวลาชัดเจนในการส่งมอบประวัติการเข้าใช้บริการแก่ผู้บริโภค อาจทำให้ผู้ประกอบการบางรายประวิงเวลา ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการใชสิทธิของตนอย่างทันท่วงที การแก้ไขโดยเพิ่มถ้อยคำให้ผู้ประกอบการต้องส่งมอบให้ทันที เว้นแต่มีเหตุจำเป็น และไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้บริภคยื่นคำขอ จึงมีความจำเป็นเพื่อสร้างความชัดเจน กำหนดกรอบเวลาอันสมควร และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับข้อมูลสำคัญโดยไม่ล่าช้า
ข้อ ๔ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ออกเอกสารให้แก่ผู้บริโภคทุกครั้ง ที่ผู้บริโภคเข้าไปใช้บริการโดยให้ระบุชื่อแพทย์ หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ และรายละเอียดการให้บริการเสริมความงามในแต่ละครั้ง	ข้อ ๔ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ออกเอกสารให้แก่ผู้บริโภคทุกครั้ง ที่ผู้บริโภคเข้าไปใช้บริการโดยให้ระบุชื่อแพทย์ หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ และรายละเอียดการให้บริการเสริมความงามในแต่ละครั้ง ทันทีที่รับบริการเสร็จสิ้น	การกำหนดหน้าที่ให้ออกเอกสารแก่ผู้บริโภคทุกครั้ง ที่เข้ารับบริการ หากไม่มีการระบุระยะเวลาชัดเจน อาจทำให้ผู้ประกอบการเลื่อนการออกเอกสารออกไปจนไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค การแก้ไขโดยเพิ่มถ้อยคำให้ผู้ประกอบการต้องออกเอกสารดังกล่าวทันทีเมื่อการให้บริการเสร็จสิ้น จึงมีความจำเป็น เพื่อสร้างความชัดเจน ป้องกันการออกเอกสารล่าช้า และทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้เอกสารเป็นหลักฐานยืนยันการให้บริการได้อย่างทันท่วงที

๕.๘ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการโดยใช้แพทย์หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ หรือใช้เครื่องมือไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในสัญญา รวมถึงใช้เครื่องมือที่ไม่ตรงกับที่ระบุในสัญญา	ข้อ ๕.๘ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการโดยใช้แพทย์หรือพนักงานผู้ทำการให้บริการ หรือใช้เครื่องมือไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในสัญญา รวมถึงการใช้เครื่องมือเสริมความงามที่เข้าลักษณะเป็นเครื่องมือแพทย์โดยมิได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด หรือการให้บริการโดยบุคคลซึ่งไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด	เนื่องจากเครื่องมือเสริมความงามหลายประเภทเข้าลักษณะเป็นเครื่องมือแพทย์ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะควบคุมกำหนดให้ต้องได้มาตรฐานและใช้โดยผู้ประกอบวิชาชีพหรือผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ หากผู้ประกอบธุรกิจใช้เครื่องมือดังกล่าวโดยไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือให้บริการโดยบุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติ อาจก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อผู้บริโภคได้ การแก้ไขถ้อยคำให้ครอบคลุมถึงกรณีดังกล่าวจึงมีความจำเป็น เพื่อให้สัญญามาตรฐานสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงิน เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๕ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค กรณีตามข้อ ๕.๑ ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวน ตามข้อ ๕.๒ - ข้อ ๕.๗ ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้ เข้าไปใช้บริการให้แก่ผู้บริโภค เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้เข้าไปใช้บริการให้แก่ผู้บริโภคและไม่ตัดสิทธิผู้ประกอบธุรกิจที่จะเรียกค่าเสียหายจากการผิดสัญญาของผู้บริโภค	ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงิน เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๕ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค กรณีตามข้อ ๕.๑ <u>ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวนกรณีผู้บริโภคยังไม่เคยใช้บริการ และให้คืนเงินโดยหักมูลค่าตามส่วนการใช้งาน กรณีผู้บริโภคใช้บริการแล้ว</u> ตามข้อ ๕.๒ - ข้อ ๕.๗ ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้ เข้าไปใช้บริการให้แก่ผู้บริโภค เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้เข้าไป ใช้บริการให้แก่ผู้บริโภคและไม่ตัดสิทธิผู้ประกอบธุรกิจที่จะเรียกค่าเสียหายจากการผิดสัญญาของผู้บริโภค	เนื่องจากในการจำหน่ายบริการเสริมความงาม ผู้บริโภคมักถูกกดดันหรือถูกชักจูงให้ทดลองใช้บริการเพียงหนึ่งครั้งในระหว่างการขาย เพื่อให้ไม่เข้าลักษณะของกรณี “ยังไม่เคยใช้บริการ” และเป็นการหลีกเลี่ยงไม่คืนเงินเต็มจำนวน การกำหนดให้คืนเงินเต็มจำนวนเฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคยังไม่เคยใช้บริการ จึงอาจไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง การเพิ่มเติมถ้อยคำให้สามารถหักมูลค่าตามส่วนการใช้งานเมื่อมีการใช้บริการแล้ว จึงมีความจำเป็น เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้กลยุทธ์ทางการขายที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และทำให้การบังคับใช้สัญญา

		มาตรฐานเกิดความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง
๗.๒ กรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภครายในสี่สัปดาห์วันนับแต่วันที่มีการบอกเลิกสัญญา และให้ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิหักค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิต (ถ้ามี) ได้	๗.๒ กรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภครายในสี่สัปดาห์วันนับแต่วันที่มีการบอกเลิกสัญญา และให้ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิหักค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิต ตามจริงในอัตราไม่เกินร้อยละ (ถ้ามี) ได้ เว้นแต่มีสาเหตุความผิดจากผู้บริโภค	แม้ว่าค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายที่ธนาคารเป็นผู้เรียกเก็บจากผู้ประกอบธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการเป็นผู้เลือกช่องทางการชำระเงินและมีหน้าที่บริหารจัดการต้นทุนทางธุรกิจของตน ไม่ควรผลักภาระดังกล่าวไปยังผู้บริโภคโดยอัตโนมัติ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการเลิกสัญญาไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้บริโภค หากอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจหักค่าธรรมเนียมได้ทุกกรณี ย่อมทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระต้นทุนที่ไม่ได้เกิดจากการกระทำของตน อันขัดต่อหลักความเป็นธรรม และเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค การกำหนดให้หักค่าธรรมเนียมได้เฉพาะตามจริงในอัตราที่สมควร และห้ามหักเมื่อมีสาเหตุสัญญาของผู้บริโภค จึงมีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสมดุลในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจอย่างเหมาะสม และทำให้สัญญามาตรฐานสอดคล้องกับหลักความเป็นธรรมทางกฎหมาย

ข้อสังเกต

ประการแรก ในการพิจารณาร่างประกาศควบคุมสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม เห็นว่าปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ อันอาจเปิดช่องให้พนักงานขายซึ่งมิได้มีวิชาชีพหรือความรู้ความชำนาญทางการแพทย์ กระทำการเสนอขายคอร์สที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การทำหัตถการที่ต้องใช้เครื่องมือแพทย์ หรือการให้บริการที่ตามกฎหมายกำหนดว่าต้องผ่านการประเมินโดยผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะก่อน หากผู้บริโภคซื้อคอร์สดังกล่าวไปใช้งาน อาจไม่สามารถเข้ารับบริการบางอย่างในแพคเกจได้ จึงควรกำหนดเงื่อนไขให้ชัดเจนว่าการใช้เครื่องมือเฉพาะหรือหัตถการใด ๆ ต้องผ่านการตรวจประเมินโดยผู้ประกอบวิชาชีพก่อนการให้บริการ

ประการที่สอง กรณีการคืนเงินผ่านบัตรเครดิต เห็นสมควรกำหนดเพดานค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถหักจากผู้บริโภคได้ ทั้งนี้ หากการบอกเลิกสัญญาเกิดจากความผิดของผู้ประกอบธุรกิจเอง หรือมิได้เกิดจากความผิดของผู้บริโภค ผู้บริโภคไม่ควรถูกหักค่าธรรมเนียมดังกล่าว เพราะเป็นต้นทุนทางธุรกิจที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบ มิใช่ภาระที่ควรผลักไปยังผู้บริโภค

ประการที่สาม การจำหน่ายคอร์สพร้อมเครดิตเกินมูลค่าจริง พบว่ามีผู้ประกอบธุรกิจบางรายขายคอร์สมูลค่า ๑๐,๐๐๐ บาท แต่ให้เครดิตสามเท่า แล้วตั้งราคาค่าบริการต่อครั้งสูงเกินจริง เช่น ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาทต่อครั้ง เพื่อให้เครดิตหมดเร็ว และเมื่อผู้บริโภคเลิกสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจนำราคาที่ตั้งไว้สูงเกินจริงมาหักคืน ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับเงินคืนเพียงเล็กน้อย อันเป็นการเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรม จึงควรกำหนดให้การคำนวณราคาค่าบริการเพื่อการหักคืนต้องใช้ราคาที่มีการขายจริงในตลาด และต้องสอดคล้องกับราคาที่ผู้บริโภคทั่วไปสามารถจ่ายได้จริง พร้อมทั้งห้ามมิให้โฆษณาหรือเสนอขายเครดิตและส่วนลดในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ประการที่สี่ คือ ธุรกิจเสริมความงามบางส่วนมีลักษณะผสมผสานการให้บริการหลายประเภท เช่น การทำสปา การนวดหน้า การใช้เครื่องกระชับผิว และการทำเลเซอร์ ซึ่งแม้บางบริการจะเข้าลักษณะเป็นหัตถการทางการแพทย์ แต่หากเป็นการกระทำเพื่อเสริมความงาม มิใช่การศัลยกรรมหรือการรักษาพยาบาล ก็ยังคงต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของสัญญามาตรฐานนี้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำหัตถการมาแฝงรวมอยู่ในคอร์สหรือแพคเกจเสริมความงามทั่วไป เพื่อหลีกเลียงการบังคับใช้ประกาศ อันจะทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความคุ้มครองอย่างครบถ้วน จึงควรกำหนดขอบเขตให้ชัดเจนว่า การทำศัลยกรรมและการให้บริการทางการแพทย์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรักษาพยาบาลเท่านั้น ที่ไม่อยู่ในบังคับของสัญญามาตรฐานฉบับนี้

ประการสุดท้าย ประเด็นเรื่องสิทธิการบอกเลิกสัญญาของผู้บริโภค แม้สัญญามาตรฐานจะกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาภายในเจ็ดวัน และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้บัญญัติไว้ว่า ข้อความที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้มีในสัญญามาตรฐาน ให้ถือว่ามิอยู่ในสัญญานั้น แม้ผู้ประกอบการมิได้ระบุไว้ก็ตาม แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการนำสัญญามาตรฐานและประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญามาใช้บังคับ ยังคงเป็นข้อเท็จจริงที่ต้องมีการนำเสนอต่อศาล ศาลไม่อาจหยิบยกขึ้นวินิจฉัยได้เอง หากผู้บริโภคไม่ทราบสิทธิหรือไม่อาจนำสืบก็จะเสียสิทธิไปโดยไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริโภคซึ่งไม่มีทุนและความดำเนินคดีด้วยตนเองมักแพ้คดีจากการที่ไม่อาจใช้สิทธิตามแบบสัญญามาตรฐานได้ อีกทั้งยังพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมากมิได้แจ้งสิทธิหรือมิได้ใช้สัญญามาตรฐาน อันเป็นการจงใจหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อใช้ช่องทางปิดปากว่าสัญญาย่อมเป็นไปตามประกาศและแบบสัญญามาตรฐาน ซึ่งมีผลบังคับกับผู้บริโภคโดยปริยาย

ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมีผลในทางปฏิบัติ จึงควรกำหนดเพิ่มเติมให้การนับระยะเวลาการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาเริ่มต้นนับต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับแจ้งสิทธิดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ประกอบการต้องมีหลักฐานยืนยันการแจ้งสิทธิ หากผู้ประกอบการไม่สามารถแสดงหลักฐานการแจ้งสิทธิได้ ให้ผู้บริโภคยังคงมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ เพื่อปิดช่องว่างมิให้ผู้ประกอบธุรกิจหลีกเลี่ยงภาระหน้าที่ตามกฎหมาย และเพื่อให้กฎหมายมีผลคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง