

ร่าง
บันทึกข้อตกลง
ว่าด้วยความร่วมมือการรับประกันสินค้าและบริการใน
ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง

ทำที่ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

วันที่ กันยายน 2547

ด้วยกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลส่งเสริมและพัฒนาการค้าภายในประเทศ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแข่งขันอย่างเสรีเป็นธรรม และคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค ได้ดำเนินโครงการกำหนดมาตรฐานการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมทางการค้าและการบริหารจัดการที่ดีแก่ผู้ประกอบการค้า รวมทั้งให้การรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวันของผู้บริโภค เป็นไปอย่างมีระบบและเกิดการแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเปรียบเทียบและเลือกใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกค้าส่งสมัยใหม่ (Modern Trade) ประเภทห้างสรรพสินค้า (Department Store) ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (Supercenter) หรือไฮเปอร์มาร์เก็ต (Hypermarket) แคชแอนด์แคร์รี่ (Cash and Carry) ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) แคตทิกรอรีคิลเลอร์ (Category Killer) สเปเชียลตี้สโตร์ (Specialty Store) และร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ดังรายชื่อท้ายบันทึกข้อตกลงนี้ ได้ตกลงร่วมกันให้ความร่วมมือทางราชการในการดำเนินงานตามโครงการกำหนดมาตรฐานการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการในธุรกิจค้าปลีกค้าส่งให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

ข้อ 1. บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันลงนามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้เป็นต้นไป

ข้อ 2. ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกค้าส่งตกลงร่วมกันในการรับประกันสินค้าด้วยการรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้า

การรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกค้าส่งแต่ละรายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่แนบท้ายบันทึกข้อตกลง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงนี้

กรณีผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามวรรคสอง ให้แจ้งกรมการค้าภายในทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน และต้องประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก่อนดำเนินการ

ข้อ 3. กรณีการจำหน่ายสินค้าที่ต้องมีการชั่งน้ำหนักสินค้า ผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งจะจัดให้มีเครื่องชั่ง เพื่อทดสอบน้ำหนักของสินค้าไว้บริการแก่ลูกค้า

ข้อ 4. กรณีราคาสินค้าที่เครื่องคิดเงินซึ่งเรียกเก็บจากลูกค้าไม่ตรงกับราคาจำหน่ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือชั้นจำหน่ายสินค้า ผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งยินดีให้ลูกค้าชำระราคาสินค้าตามราคาปรากฏจากเครื่องคิดเงินหรือราคาจำหน่ายที่แสดงไว้ แล้วแต่กรณีใดต่ำกว่า

ผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งจะประชาสัมพันธ์นโยบายการชำระราคาสินค้าตามวรรคหนึ่งอย่างเปิดเผยชัดเจน ให้ลูกค้าทราบโดยทั่วกัน และจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 5. ในกรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้งในการรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ตามบันทึกข้อตกลงนี้ ให้กรมการค้าภายในเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาท ซึ่งผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดดังกล่าว

บันทึกข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นยี่สิบฉบับ โดยมีข้อความถูกต้องตรงกัน ทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้ารัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ (นายวัฒนา เมืองสุข) โดยเก็บไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ และมอบให้กรมการค้าภายในเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท บางลำพู (ประชาราษฎร์อาชีพ) จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท สรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท ห้างสรรพสินค้าพาดำปิ่นเกล้า จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท อิมพีเรียล พลาซ่า จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท เซ็นคาร์ จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท เอก ซัย ดิสทริบิวชั่น จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทล จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท ฟู๊ดแลนด์ ซูเปอร์มาร์เก็ต จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท คอนอโค (ประเทศไทย) จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท สยามแฟมิลีมาร์ท จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

บริษัท อาร์ บี เซอร์วิส จำกัด

ลงชื่อ.....

(.....)

ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

แนบท้ายบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือการรับประกันสินค้าและบริการในธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง

ลงวันที่ กันยายน 2547

ประเภทธุรกิจ/รายชื่อ	เงื่อนไขการรับประกันและหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่	กำหนดระยะเวลา	เอกสาร/หลักฐาน
1. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด	รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใต้เงื่อนไข สินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ยกเว้นสินค้าลดราคาพิเศษ	ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อสินค้า	ใบเสร็จรับเงินต้นฉบับ
2. บริษัท บางลำพู (ประชากรศาสตร์อาเขต) จำกัด	สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้น ชุดว่ายน้ำ ชุดชั้นใน	-	ใบเสร็จรับเงิน หรือป้ายแสดงราคาของบริษัทฯ
3. บริษัท สรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด	เกี่ยวกับคุณภาพสินค้า สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ สินค้าต้องยังคงสภาพพร้อมขาย มิได้ผ่านการใช้งาน ยกเว้นกรณีมีปัญหาด้านคุณภาพหลังใช้งาน สุรา และสินค้าตัดแบ่งจำหน่าย ไม่รับเปลี่ยนหรือคืน	ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อสินค้า	ใบกำกับสินค้า และสินค้าที่มีใบประกันคุณภาพ บริษัทฯ จะเป็นผู้ประสานผลเปลี่ยนให้ลูกค้า
4. บริษัท ทังสรรพสินค้าพาต้าเป็นเกล้า จำกัด	ลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพของสินค้า สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ โดยสินค้านั้นต้องอยู่ในสภาพพร้อมจำหน่าย	ภายใน 7 วัน	ใบเสร็จรับเงิน และสินค้ามีป้ายราคาของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจ/รายชื่อ	เงื่อนไขการรับคืนและหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่	กำหนดระยะเวลา	เอกสาร/หลักฐาน
5. บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน)	สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้นสินค้าประเภท ชุดว่ายน้ำ ชุดชั้นใน เครื่องประดับ เครื่องสำอาง ชุดราตรี ผ้า หนังสือ ไม้ปากกา และสินค้าลดราคา ไม่รับเปลี่ยนหรือคืน	ภายใน 14 วันนับแต่วันซื้อ	ใบเสร็จรับเงิน
6. บริษัท อิมพีเรียล พลาซ่า จำกัด	สินค้าไม่ได้คุณภาพ ยินดีรับคืนเงินหรือมอบสินค้าใหม่ให้ฟรี และสินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์	ภายใน 7 วัน	ใบเสร็จรับเงิน
7. บริษัท เซ็นคาร์ จำกัด	สินค้าไม่ได้คุณภาพและมาตรฐานสามารถคืนได้ทุกประเภท ยกเว้น เสื้อผ้าที่มีการแก้ไขรูปทรง ชุดชั้นใน เทปเพลง ซีดี หนังสือ ถ่าน-แบตเตอรี่ทุกประเภท หลอดไฟ และสินค้าลดราคาล้างสต็อก	- ภายในแปดวันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า - ภายในวันเดียวกัน สินค้าที่เป็นอาหารสด	สินค้าในสภาพสมบูรณ์พร้อม ใบเสร็จรับเงินตัวจริง
8. บริษัท บีที ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	สินค้าชำรุดหรือผิดพลาดจากการผลิตหรือซื้อสินค้าผิดหรือไม่พอใจในสินค้า สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้นชุดว่ายน้ำ ชุดชั้นใน สินค้าลดราคา เทป ซีดี วิดีโอ	ภายใน 30 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า ยกเว้นเครื่องใช้ไฟฟ้าคืนภายใน 10 วัน นับแต่วันซื้ออาหารสดและเบเกอรี่ คืนก่อนวันหมดอายุ	- ใบเสร็จรับเงิน สำหรับสินค้าทั่วไป และใบเสร็จรับเงินและใบรับประกัน สำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า - สินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์

ประเภทธุรกิจ/รายชื่อ	เงื่อนไขการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่	กำหนดระยะเวลา	เอกสาร/หลักฐาน
<p>9. บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)</p>	<p>รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ ต้องมีอุปกรณ์และส่วนประกอบต่าง ๆ ครบถ้วน สมบูรณ์ และสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม ยกเว้นสินค้าที่ชำรุด เสียหาย จากการใช้งานไม่ถูกต้อง ตามวิธีหรือคำแนะนำ</p>	<p>ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า ยกเว้นอาหารสดรับคืนภายในวันที่ซื้อ</p>	<p>ใบเสร็จรับเงิน และสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม</p>
<p>10. บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น จำกัด</p>	<ul style="list-style-type: none"> * รับคืนสินค้าทั่วไป * รับคืนสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า * รับคืนสินค้าอาหารสด 	<p>ภายใน 30 วัน ภายใน 7 วัน ภายในวันเดียวกัน</p>	<p>ใบเสร็จรับเงินหรือไม่ได้ นำใบเสร็จมาก็คืนได้ สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์</p>
<p>11. บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทล จำกัด</p>	<p>สินค้าไม่ได้คุณภาพ ความสด หรือมาตรฐาน สามารถรับเงินคืนที่สาขาใดก็ได้</p>	<p>ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อ</p>	<p>ใบเสร็จรับเงิน และสินค้า อุปกโภคบริโภค (อาหารสด ไม่ต้องนำสินค้ามาแสดง)</p>
<p>12. บริษัท ฟู้ดแลนด์ ซูเปอร์มาร์เก็ต จำกัด</p>	<p>สินค้าคุณภาพไม่ดีหรือซื้อผิด สามารถเปลี่ยนสินค้าได้ โดยติดต่อผู้จัดการสาขา</p>	<p>-</p>	<p>ใบเสร็จรับเงิน</p>

ประเภทธุรกิจ/รายชื่อ	เงื่อนไขการรับคืนและหรือเปลี่ยนแปลงสินค้าใหม่	กำหนดระยะเวลา	เอกสาร/หลักฐาน
13. บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	<p>รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ยกเว้น กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ โทรศัพท์มือถือ สินค้าตัวโชว์ สินค้าตลาดล่างสต็อก และทีวีจอใหญ่กว่า 30 นิ้ว และไม่รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าใช้แล้ว หรือแกะกล่องแล้ว ตู้เย็น เทป ซีดี วีดีโอ คอมพิวเตอร์ พัดลม ถ่านไฟฉาย ถ่านชาร์จ เครื่องปรับอากาศ เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น ไมโครเวฟ เครื่องครัวเล็ก ผ้าห่ม และอุปกรณ์ทำความสะอาด</p>	ภายใน 7 วัน นับแต่วันซื้อสินค้า	ใบเสร็จรับเงิน พร้อมกล่องบรรจุ ใบรับประกันคู่มือ และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสินค้า
14. บริษัท คอนอโด (ประเทศไทย) จำกัด	<p>สินค้าหมดอายุ ไม่ได้มาตรฐาน เสีย บกพร่อง สามารถเปลี่ยนสินค้าหรือรับเงินคืนได้</p>	ภายใน 7 วัน	ใบเสร็จรับเงิน และสินค้า (ยกเว้นสินค้าอายุสั้น และหมดอายุก่อน ไม่ต้องนำสินค้ามาแสดง)
15. บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)	<p>สินค้าเสียก่อนวันหมดอายุ สามารถเปลี่ยนสินค้าได้</p>	-	-
16. บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด	<p>สินค้าเสื่อมคุณภาพทุกกรณี สามารถเปลี่ยนได้</p>	ภายในวันที่ซื้อสินค้า	ใบเสร็จรับเงิน และสินค้ามาแสดง

ประเภทธุรกิจ/รายชื่อ	เงื่อนไขการรับคืนและหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่	กำหนดระยะเวลา	เอกสาร/หลักฐาน
17. บริษัท สยามแพมเพ็ลมีมาร์ท จำกัด	สินค้าเสียก่อนวันหมดอายุ สามารถเปลี่ยนสินค้าได้	ภายใน 7 วัน	ใบเสร็จรับเงิน และสินค้ามาแสดง
18. บริษัท อาร์ บี เซอร์วิส จำกัด	สินค้าหมดอายุ หรือความผิดพลาดของบริษัท ยินดีให้เปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้	-	ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานที่พิสูจน์ได้
19. ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด	สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ยินดีรับคืนหรือเปลี่ยนได้	-	ใบเสร็จรับเงิน