

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจ
ที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน

พ.ศ. ๒๕๖๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕ เบญจ และมาตรา ๓๕ อัฐ แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๔๑ ประกอบกับมาตรา ๓ มาตรา ๔ และมาตรา ๕ แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์
และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินและลักษณะของหลักฐานการรับเงิน
พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ
ในหลักฐานการรับเงิน

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง” หมายความว่า การประกอบกิจการ
บริการขนส่งสินค้าโดยผู้ประกอบการเป็นผู้นำสินค้าจากผู้ส่งสินค้าไปส่งให้กับผู้บริโภค โดยเมื่อนำสินค้า
ไปส่งให้กับผู้บริโภคแล้วมีการเรียกเก็บเงินปลายทางกับผู้บริโภคโดยผู้บริโภคจะชำระเป็นเงินสดหรือ
โอนเข้าบัญชีก็ได้

“บริการเก็บเงินปลายทาง” หมายความว่า บริการขนส่งสินค้าตามที่อยู่ผู้รับสินค้าซึ่งเป็น
ผู้บริโภค โดยให้บริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าจากผู้รับสินค้า ก่อนทำการส่งมอบสินค้าและนำส่งเงิน
ค่าสินค้าให้กับผู้ส่งสินค้าตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน

“ผู้ส่งสินค้า” หมายความว่า บุคคลใดที่ขายสินค้าต่อผู้บริโภคและส่งสินค้าให้กับผู้บริโภค
โดยใช้บริการเก็บเงินปลายทางที่ให้บริการโดยผู้ประกอบการ

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บเงินปลายทางจากผู้บริโภค

ข้อ ๔ หลักฐานการรับเงินการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางที่ผู้ประกอบการ
ออกให้กับผู้บริโภค ต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดของตัวอักษร
ไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนตัวอักษรไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และต้องใช้ข้อความ
ที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ส่งสินค้า อย่างน้อยให้ระบุ ชื่อและนามสกุลของบุคคลธรรมดา
หรือชื่อนิติบุคคล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

(๒) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ อย่างน้อยให้ระบุ ชื่อและนามสกุลของบุคคลธรรมดา หรือชื่อนิติบุคคล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

(๓) รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า

(๓.๑) หมายเลขติดตามพัสดุ

(๓.๒) ข้อมูลสถานที่ที่ผู้ประกอบการเข้ารับพัสดุจากผู้ส่งสินค้า

(๓.๓) ข้อมูลพนักงานผู้นำส่งสินค้าและผู้รับเงินโดยเรียกเก็บปลายทางจากผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้รับสินค้า เช่น ชื่อและนามสกุล หมายเลขโทรศัพท์มือถือ

(๓.๔) ชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน

(๓.๕) ข้อมูลของผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้รับสินค้า ได้แก่ ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ

(๓.๖) ข้อมูลของพัสดุ โดยให้ระบุรายละเอียดของสินค้าที่แสดงให้เห็นว่าเป็นสินค้าอะไร ได้แก่ ชื่อประเภท หรือชนิดของสินค้า ขนาด น้ำหนัก หรือปริมาณ หรือปริมาตร จำนวน สี ราคาสินค้า

(๓.๗) จำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง

(๓.๘) วัน เดือน ปี ที่ส่งมอบสินค้า

(๓.๙) กำหนดเวลาการถือเงินค่าสินค้าที่ผู้ประกอบการรับมาจากผู้บริโภคก่อนนำเงินไปส่งให้กับผู้ส่งสินค้า

(๓.๑๐) กำหนดเวลาที่ผู้บริโภคแจ้งขอคืนสินค้าและขอรับเงินคืนจากผู้ประกอบการ

(๔) ข้อความที่ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้า หรือมีสิทธิได้รับเงินค่าสินค้าคืน

(๔.๑) ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่สั่งซื้อมีความชำรุดบกพร่อง ให้ผู้ประกอบการรับสินค้าคืนจากผู้บริโภคกลับไปยังผู้ส่งสินค้า และคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค

(๔.๒) ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้าไปส่งแล้วเรียกเก็บเงินปลายทาง หากผู้บริโภคมีการชำระค่าสินค้าแล้ว ถ้าภายหลังผู้บริโภคได้แจ้งทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้า และผู้ประกอบการยังถือเงินที่ชำระค่าสินค้า ให้ผู้ประกอบการรับสินค้าคืนจากผู้บริโภคและคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ส่งสินค้าจะพิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคเป็นผู้สั่งซื้อ

(๔.๓) ในกรณีที่ผู้บริโภครับและเปิดดูสินค้าให้กระทำต่อหน้าผู้ประกอบการ โดยให้บันทึกภาพถ่ายหรือวิดีโอหรือเอกสารหลักฐานอย่างอื่นไว้เป็นหลักฐาน และเมื่อบุคคลทั้งสองดังกล่าวตรวจสอบสินค้าแล้วพบว่าสินค้านั้นไม่ตรงตามข้อ ๔ (๔.๑) หรือข้อ ๔ (๔.๒) ให้ผู้บริโภคปฏิเสธไม่รับสินค้านั้นได้

กรณีที่ผู้บริโภคไม่อยู่ในวิสัยที่จะตรวจสอบสภาพสินค้าในขณะที่รับสินค้า เมื่อได้ทำหลักฐานตามวรรคหนึ่งและส่งผลการตรวจสอบสินค้าที่ตนพบว่าไม่ตรงตามข้อ ๔ (๔.๑) หรือข้อ ๔ (๔.๒) ให้แก่ผู้ประกอบการแล้ว ปรากฏว่าไม่ได้รับการโต้แย้งจากผู้ประกอบการในเวลาตามที่กำหนดในข้อ ๔ (๔.๔) ให้ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้าและได้รับเงินค่าสินค้าคืน

(๔.๔) เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้รับเงินที่ชำระค่าสินค้าจากผู้บริโภคแล้วให้ถือเงินไว้ก่อนเป็นเวลาห้าวันนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับมอบสินค้าและชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ โดยผู้ประกอบการธุรกิจจะยังไม่นำเงินไปส่งให้กับผู้ส่งสินค้า และเมื่อพ้นกำหนดห้าวันนับแต่วันที่ได้รับชำระเงินจากผู้บริโภคแล้วปรากฏว่าผู้บริโภคไม่ได้มีการแจ้งขอเงินคืนดังนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเงินไปส่งให้กับผู้ส่งสินค้า แต่ถ้าผู้บริโภคแจ้งเหตุที่ขอคืนสินค้าและขอเงินคืนต่อผู้ประกอบการธุรกิจในกำหนดเวลาห้าวันนั้น ว่าผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ตนไม่ได้สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ตนสั่งซื้อมีความชำรุดบกพร่อง และเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจตรวจสอบสินค้าที่รับคืนจากผู้บริโภคแล้วก็ถ้าปรากฏว่าสินค้านั้นเป็นไปตามเหตุที่ผู้บริโภคแจ้งมาจริง ดังนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคชำระทั้งหมดให้แก่ผู้บริโภคภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้บริโภค และส่งมอบสินค้านั้นคืนให้กับผู้ส่งสินค้า ทั้งนี้ หลักเกณฑ์นี้จะไม่นำไปใช้บังคับกับกรณีผู้บริโภคขอเงินคืนด้วยเหตุผลอื่นนอกจากเหตุดังกล่าวนี้

(๕) ลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินและลายมือชื่อของผู้รับเงิน

ข้อ ๕ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำหลักฐานการรับเงินตามข้อ ๔ และส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคในทันทีที่ได้รับชำระค่าสินค้าจากผู้บริโภค หรือกรณีผู้บริโภคประสงค์จะรับหลักฐานการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด

ข้อ ๖ กรณีการส่งมอบหลักฐานการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดให้มีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด โดยจัดให้มีข้อความตามข้อ ๔ และข้อความต้องไม่มีลักษณะตามข้อ ๗

ข้อ ๗ หลักฐานการรับเงินตามข้อ ๔ ต้องไม่มีข้อความที่มีลักษณะหรือความหมายในลักษณะหรือทำนองเดียวกัน ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อความที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ส่งสินค้า กรณีผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ตนไม่ได้สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ตนสั่งซื้อมีความชำรุดบกพร่อง

(๒) ข้อความที่กำหนดว่าห้ามไม่ให้ผู้บริโภคคืนสินค้ากรณีผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ตนไม่ได้สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่ตนสั่งซื้อมีความชำรุดบกพร่อง

(๓) ข้อความที่กำหนดว่าห้ามไม่ให้ผู้บริโภคเปลี่ยนหรือคืนสินค้าไม่ว่ากรณีใด ๆ

(๔) ข้อความที่กำหนดว่าผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ส่งสินค้าจะไม่คืนเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระมาแล้วไม่ว่ากรณีใด ๆ

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ธสรณ์อัฑฒ์ ธนितिพันธ์

ประธานกรรมการว่าด้วยสัญญา

มาตรฐานการส่งดี (Dee-Delivery)



ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ที่เรียกเก็บเงินปลายทาง

ต้องจัดทำหลักฐานการรับเงิน โดยระบุรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ผู้ส่งสินค้า (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ชื่อ-สกุลผู้รับเงิน หมายเลขพัสดุ ข้อมูลพัสดุ เช่น ชื่อสินค้า ขนาด น้ำหนัก จำนวน สี ราคาสินค้า อย่างชัดเจน

ต้องถือเงินค่าสินค้าเป็นระยะเวลา 5 วัน ก่อนนำส่งเงินให้กับผู้ส่งสินค้า (ผู้ขาย) เพื่อให้ผู้บริโภคมมีโอกาสแจ้งเหตุขอคืนสินค้าและเงินคืนได้

ผู้บริโภค

สามารถเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินได้ หากพบสินค้ามีปัญหา สามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้

สามารถขอคืนสินค้าและขอเงินคืนภายใน 5 วัน และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากตรวจสอบแล้วว่าสินค้านั้นมีปัญหาจริงตามที่แจ้งมา

มีผลบังคับใช้ในวันที่
3 ตุลาคม 2567



ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567



สคบ.
1766



www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สิทธิและหน้าที่ของ “ผู้บริโภค”



1

เปิดสินค้า

สิทธิเปิดดูสินค้าตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567 ต่อหน้าพนักงานขนส่ง พร้อมบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่นๆ โดยการตรวจสอบทางกายภาพ เช่น ประเภท สี ขนาด จำนวน หากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้ามาส่ง ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้าและไม่ชำระเงิน

2

สิทธิขอคืนสินค้าและขอเงินคืน



สิทธิแจ้งขอคืนสินค้าและขอรับเงินคืนจากผู้ประกอบธุรกิจภายในกำหนดเวลา 5 วัน นับแต่วันที่ ได้ชำระเงินและรับสินค้า หากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อ สินค้าแต่มีสินค้ามาส่ง พร้อมบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่นๆ หากเป็นไปตามเหตุจริง ผู้บริโภคจะได้รับเงินค่าสินค้าคืนเต็มจำนวน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุได้ แยกสินค้า



3

การปฏิเสธสินค้าทั้งหมด

กรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีจำนวนมากกว่า 1 ชิ้น ต่อหนึ่งกล่องพัสดุ หากปรากฏว่าสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อหรือสินค้าชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคต้องปฏิเสธการรับหรือแจ้งคืนสินค้าทั้งหมด รวมถึงของแถม และส่งคืนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ

4



ไม่พอใจสินค้า คืนไม่ได้

ไม่สามารถปฏิเสธไม่รับสินค้าหรือขอเงินคืนจากเหตุไม่พึงพอใจในสินค้า



สคบ. 7766



www.ocpb.go.th



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน้าที่ของ “ผู้ประกอบการขนส่งที่เรียกเก็บเงินปลายทาง”



1

จัดทำและส่งมอบ

จัดทำหลักฐานการรับเงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567 โดยระบุข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน และส่งมอบให้ผู้บริโภคทันทีที่ผู้บริโภคชำระเงิน

2

ลงชื่อ

พนักงานของผู้ประกอบการขนส่งที่มีหน้าที่เป็นผู้รับเงิน และผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินต้องลงชื่อในหลักฐานการรับเงิน



3

ให้สิทธิผู้บริโภคเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงิน

หากผู้บริโภคประสงค์เปิดดูสินค้าก่อนชำระเงิน ต้องให้กระทำได้โดยบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่นๆ และให้ผู้บริโภค ตรวจสอบสินค้าทางกายภาพ หากพบสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้ามาส่ง ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้า และไม่ชำระเงินได้

4

ระยะเวลาถือเงิน

ถือเงินค่าสินค้าที่รับมาจากผู้บริโภคเป็นเวลา 5 วัน ก่อนนำเงินไปส่งให้กับผู้ส่งสินค้า



5

รับสินค้าคืน

เมื่อได้รับแจ้งขอคืนสินค้าและขอรับเงินคืนจากผู้บริโภคภายใน 5 วัน เนื่องจากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้า แต่มีสินค้าไปส่ง ผู้ประกอบการขนส่งต้องไปรับสินค้าคืนจากผู้บริโภค ณ สถานที่ ส่งมอบสินค้าโดยผู้บริโภคไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ

6

ตรวจสอบเหตุการณ์แจ้งคืนสินค้า

ตรวจสอบสินค้าที่ถูกแจ้งคืน หากพบว่าเป็นไปตามเหตุที่ผู้บริโภคแจ้งมาจริง ต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคเต็มจำนวน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และส่งมอบสินค้านั้นคืนให้กับผู้ส่งสินค้า



สคบ.
1166



www.ocpb.go.th